
















Problemas, necesidades y oportunidades

en torno a la auditoría y los sistemas de calidad en salud

Issues, requirements and opportunities regarding auditing and quality systems in healthcare

 Myriam Alba Arias¹  Antonio José Bravo Valero, MSc, PhD^{2*}  Aura Patricia Cabeza Blanco¹  Sandra Milena Carrillo Díaz³  Sonia Rocío Flórez Gamboa, MSc⁴;  Norberto García Romero⁵,  María Camila Gómez Morales⁶  Yaneth Shirley Grisalez Martínez¹  Judith Patricia Morales Velandia⁶  Harley Hernando Niño Niño⁷  Nohora Ortega Ortega⁷  Carolina Patiño Cabanzo⁸  Shirley Mylena Pineda Parada⁹,  Claudia Patricia Ramírez Hernández¹⁰,  Jennifer Salazar Leal¹

Received/Recibido: 01/28/2021 Accepted/Aceptado: 02/15/2021 Published/Publicado: 06/10/2021 DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.5228824>

Resumen

En este artículo se presentan los resultados obtenidos al aplicar un procedimiento cualitativo de análisis de contenido, orientado a revelar los problemas, necesidades y oportunidades de investigación en torno al sistema de salud en el departamento Norte de Santander, Colombia. Se asume una postura epistemológica fundamentada en la complejidad y el carácter estructural, sistémico y sociológico de los fenómenos organizacionales. Para ello, inicialmente se aplica un procedimiento de codificación para etiquetar la información extraída de un conjunto de entrevistas no estructuradas focalizadas, aplicadas a profesionales relacionados con los procesos de la auditoría y la gestión de los sistemas de calidad en salud. Posteriormente, se aplica un procedimiento de segmentación y agrupamiento de categorías con la idea de establecer las relaciones conceptuales que sustentan las situaciones a investigar. Como resultado, se obtiene una red semántica que revela que los elementos que impactan la calidad de los servicios de atención en el departamento Norte de Santander son la migración, las condiciones psicosociales del personal, las intervenciones en las minorías indígenas, los sistemas de gestión y las necesidades de atención. A partir de estos resultados, se puede institucionalizar el desarrollo de proyectos de investigación que apalanquen el mejoramiento continuo del sistema de salud en esta región del Estado colombiano.

Palabras clave: Sistema de salud, auditoría, calidad de servicio, Colombia.

Abstract

This article reports the results obtained by applying a qualitative content analysis procedure, aimed at revealing the issues, requirements and opportunities for research on the health system in the department of Norte de Santander, Colombia. It assumes an epistemological position based on the complexity and the structural, systemic and sociological character of the organizational phenomena around the audit and the quality systems in health. To this end, a coding procedure is initially applied to label the information extracted from a set of focused unstructured interviews applied to professionals related to auditing and health quality systems. Then, a procedure of segmentation and grouping of categories is used with the idea of establishing the conceptual relationships that support the situations to be investigated. As a result, a semantic network is obtained that reveals that the elements that impact the quality-of-care services in the department of Norte de Santander are migration, psychosocial conditions of the personnel, interventions in indigenous minorities, management systems and care needs. Based on these results, the development of research projects that leverage the continuous improvement of the Colombian health system can be institutionalized.

Keywords: Health system, audit, quality of service, Colombia.

Introducción

En el contexto global, la evolución del individuo desde la perspectiva holística, ha requerido de la organización sistémica de las sociedades en torno a los requerimientos de atención a las necesidades de salud de sus miembros, generando así los conocidos sistemas de salud. No obstante, tales sistemas

deben ajustarse a nuevos requerimientos propiciados por cambios políticos, epidemiológicos, económicos y sociales de las naciones. Sin embargo, la calidad de los servicios de salud es el elemento que fundamenta la existencia de cualquiera de estos sistemas¹. Al respecto, la calidad en los servi-

cios de salud se fundamenta en la existencia de mecanismos sistemáticos y continuos de evaluación y mejoramiento de los procesos asociados a la prestación de los servicios, que se encuentren en correspondencia con los sistemas de normalización en el contexto nacional e internacional².

En este sentido, la calidad de los servicios de atención en salud se considera el elemento medular para ajustar los cambios a los cuales los sistemas de salud han sido sometidos. La calidad es el componente determinante de la efectividad, eficiencia y eficacia de las acciones desarrolladas en pro de los servicios de salud; en tal caso, los procesos de mejora de tales acciones deben focalizarse en fortalecer la calidad de los servicios y el desempeño de los sistemas de salud. La accesibilidad y la equidad son condiciones complementarias entre sí, e indispensables para alcanzar los objetivos esperados en servicios de salud; de allí que la calidad de la atención representa un reto que los prestadores del servicio de salud deben enfrentar, con elementos subyacentes asociados a las competencias del talento humano y al desempeño de los procesos inherentes a la prestación del servicio.

La calidad de los servicios de salud en Colombia está gestionada y controlada por las entidades del sector salud a través de las políticas, obligaciones, dispositivos y procesos estructurados, cuyo marco legal está establecido por las disposiciones del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de Atención en Salud (SOGCS)³. Los elementos de gestión y control de la calidad están reglamentados por lo establecido en el Sistema de Información para la Calidad⁴ como componente del SOGCS, con el propósito de mejorar la calidad mediante la apropiación eficiente de la información, la incorporación del aprendizaje organizacional en las entidades del sector, la gestión y control de la calidad de los agentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)⁵, a fin de garantizar una atención oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua.

El mejoramiento de la calidad en la atención de los servicios de salud, implica abordar diferentes situaciones a investigar en torno a la auditoría y sistemas de calidad desde la perspectiva del aprendizaje organizacional⁶, entendiéndose éste como las actividades asociadas con procesos de cambio, orientadas a mejorar el funcionamiento de los elementos estructurales individuales y sistémicos de la organización. En líneas generales, el aprendizaje organizacional resulta del conjunto de estrategias establecidas en las organizaciones orientadas a la adquisición o establecimiento de ventajas competitivas sostenibles definidas alrededor de su entorno turbulento, volátil e inesperado⁷. Tal y como corresponde con los sistemas de salud por estar direccionados a que su productividad se refleje en calidad de servicio.

En todo caso, los sistemas organizacionales, altamente productivos o no, son susceptibles a cambio, al detectarse dentro de su estructura sistémica y su comportamiento organizacional problemas, necesidades u oportunidades conducentes a la construcción de nuevo conocimiento o reconstrucción del conocimiento ya existente acerca de la organización. Todo miembro del recurso humano debe ser observado

como actor organizacional capaz de promover ese proceso de construcción de conocimiento. En ese sentido, Castillo⁸ expone que todo actor organizacional que se proponga plantear una situación a investigar conducente a la toma de decisiones exitosas, debe apoyarse en sus sentidos con la idea de abstraerse frente a tal situación, sin dejar de lado que, la misma está subordinada al objeto de estudio, el fenómeno observado y al contexto.

Este proceso de generación de conocimiento, requiere imperiosamente de una situación ideal, la cual, en el presente trabajo, corresponde con un sistema de salud que persigue como promesa de valor, mejorar y preservar el estado de salud de la población, mediante la excelencia de la gestión y la articulación de los agentes del sistema de salud colombiano. Sobre la base de la situación ideal se definen entonces, ciertas situaciones a investigar que pueden representar:

- Un problema, cuando ante la situación ideal, el comportamiento del objeto de estudio se considera inadecuado, inapropiado, o desviado negativamente. El problema central percibido sobre el objeto, puede, además, generar implicaciones negativas en los elementos del contexto en el cual se desarrolla su comportamiento.
- Una necesidad, cuando respecto a la situación ideal, dicha situación no se posee en absoluto, es decir, se carece totalmente del requerimiento. No se trata de un estado deficitario, sino de una ausencia total de los elementos que determinan la situación ideal.
- Una oportunidad, cuando se está ante una situación considerada óptima, pero se vislumbra la posibilidad de trascenderla, es decir, de lograr estados ideales aún mayores a partir del aprovechamiento de todas las condiciones favorables a la situación ideal.

Todo lo anterior implica el reconocimiento que debe darse al recurso humano como un factor importante para el apalancamiento de competitividad organizacional, cuya relación con la organización orienta a referirse a capital intelectual, capital humano o potencial humano, por el rol de generador, contribuidor, y con capacidad de gerenciar conocimiento dentro y en torno a la organización⁹.

En este sentido, los problemas, necesidades u oportunidades en torno a la auditoría y los sistemas de calidad en salud, deben detectarse con base en aprendizaje organizacional con el objetivo de profundizar en el conocimiento acerca de situaciones que requieren investigarse con la finalidad de incrementar la calidad en la prestación de los servicios de salud. En este trabajo, se propone develar los problemas, necesidades u oportunidades que se presentan en el sector salud en el departamento Norte de Santander, Colombia. Este objetivo permitirá develar perspectivas de investigación orientadas a incentivar la gestión del conocimiento mediante el fomento del aprendizaje, innovación e investigación¹⁰, para orientar la toma de decisiones y la definición de políticas públicas que fortalezcan la calidad de los servicios de salud¹¹.

La auditoría y los sistemas de calidad en los servicios de salud se constituyen como el objeto de estudio integrado del presente trabajo, cuyo objetivo general corresponde con determinar situaciones a investigar en torno a tal objeto de estudio, expresadas en problemas, necesidades u oportunidades detectados en el entorno organizacional en el sector salud. La investigación propuesta considera un paradigma cualitativo que utiliza un método de análisis de contenido cualitativo que se utiliza para establecer las relaciones entre la estructura y el comportamiento del sistema de calidad de servicios en salud, y dichas relaciones son luego consideradas para el establecimiento de situaciones a investigar en el campo de la auditoría y los sistemas de calidad en salud. Éstas dan soporte a las perspectivas de mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de atención en salud.

La naturaleza del objeto de estudio en correspondencia con el objetivo general del presente trabajo y el contexto seleccionado, hacen referencia a un proceso investigativo cualitativo enmarcado en el paradigma interpretativo, fundamentado en la interpretación de la información extraída de las fuentes de datos, con el propósito de generar elementos explicativos de los fenómenos sociales¹², que en el presente trabajo se relacionan con el proceso auditor y el enfoque de la calidad en el entorno de la salud, en el nororiente colombiano. En el procedimiento de recolección de información, se utilizó grabaciones de audio del intercambio entre los investigadores y el informante, como registro formal de las entrevistas. El grupo de informantes o unidad de estudio, está conformado por trece¹³ profesionales que se desempeñan en el contexto organizacional de las entidades privadas y públicas del sector salud de la ciudad de San José de Cúcuta, y que son estudiantes del tercer semestre de la Maestría en Auditoría y Sistemas de Calidad en Servicios de Salud de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta.

Se considera la utilización de la entrevista para adquirir la

información cualitativa, a través del diálogo enfocado en esclarecer términos, corregir ambigüedades, precisar problemas, direccionar puntos de vista, exponer supuestos y presentar propósitos¹³. De forma específica, se incorpora una entrevista no estructurada focalizada, con la idea de agrupar en torno a un solo asunto, los conceptos y consideraciones del entrevistado con respecto al objeto de estudio. Para la aplicación de este tipo de instrumento, el entrevistador debe iniciar desde la idea general del estudio hasta alcanzar aspectos más específicos orientadores del diagnóstico requerido en la investigación.

En cuanto al instrumento de recolección de información, en la presente investigación, se diseñó un guión de entrevista, contentivo de interrogantes relacionadas con las subcategorías establecidas en la Tabla 1, en la cual las unidades de análisis se relacionaron con la estructura y el comportamiento de los sistemas de servicios en salud.

La información extraída de las entrevistas, es sistematizada en una matriz de procesamiento de datos y luego se codifica mediante un procedimiento basado en teoría fundamentada¹⁴. La teoría fundamentada permite la producción de teorías o esquemas abstractos en torno a una situación a investigar en el contexto social, descritas con ayuda de elementos tales como, conceptos, categorías y proposiciones, las cuales pueden ser presentadas en un cuadro de categorías emergentes o representadas mediante una red semántica. La información codificada es entonces incorporada a un procedimiento recurrente de segmentación y combinación, que resulta generando los elementos estructurales de la red semántica o categorías/subcategorías emergentes. El subproceso de combinación se incorpora ya que, en algunos casos, el esquema de codificación descriptiva inicial requiere combinar códigos que resultan sinónimos en un grupo o categoría más representativo. En el presente estudio, la integración de la información codificada en la matriz de procesamiento en una de estructura de categorías más compleja, se realiza utilizando Atlas.ti¹⁵.

Tabla 1: Sistema de categorización inicial

Unidades de Análisis	Categorías de Observación	Subcategorías
Estructura del sistema de calidad	Directrices	<ul style="list-style-type: none"> - Carácter estratégico - Proceso de toma de decisiones - Integración de la estructura organizativa en el direccionamiento del servicio - Recursos para la gestión
	Contexto	<ul style="list-style-type: none"> - Rol del Estado, la empresa, las instituciones y la sociedad
Comportamiento del sistema de calidad	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Idea de la calidad del servicio - Rol investigador del personal - Comprensión de los elementos de la calidad - Reconocimiento de la importancia del proceso auditor
		<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de indicadores
		<ul style="list-style-type: none"> - Visión competitiva de las instituciones
		<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento del aprendizaje organizacional como elemento de impacto en la calidad
	Entorno organizacional	

Fuente: Elaboración propia

El análisis cualitativo permitió generar un conjunto de códigos los cuales son utilizados para sintetizar una red semántica que representa los problemas, necesidades u oportunidades de investigación en torno a la auditoría y los sistemas de calidad en los servicios de salud en el departamento Norte de Santander, Colombia. Tal red semántica se presenta en dos partes: primero,

en la Figura 1, se expone mediante la red semántica el marco conceptual que da carácter estratégico al mejoramiento continuo de la calidad de los sistemas de servicios de salud, y que direcciona el establecimiento de las situaciones a investigar en torno a los elementos determinantes del contexto que impactan la calidad de los servicios de atención en el contexto de estudio; en la segunda parte, Figura 2, se presenta la estructura semántica correspondiente a los problemas, necesidades u oportunidades.

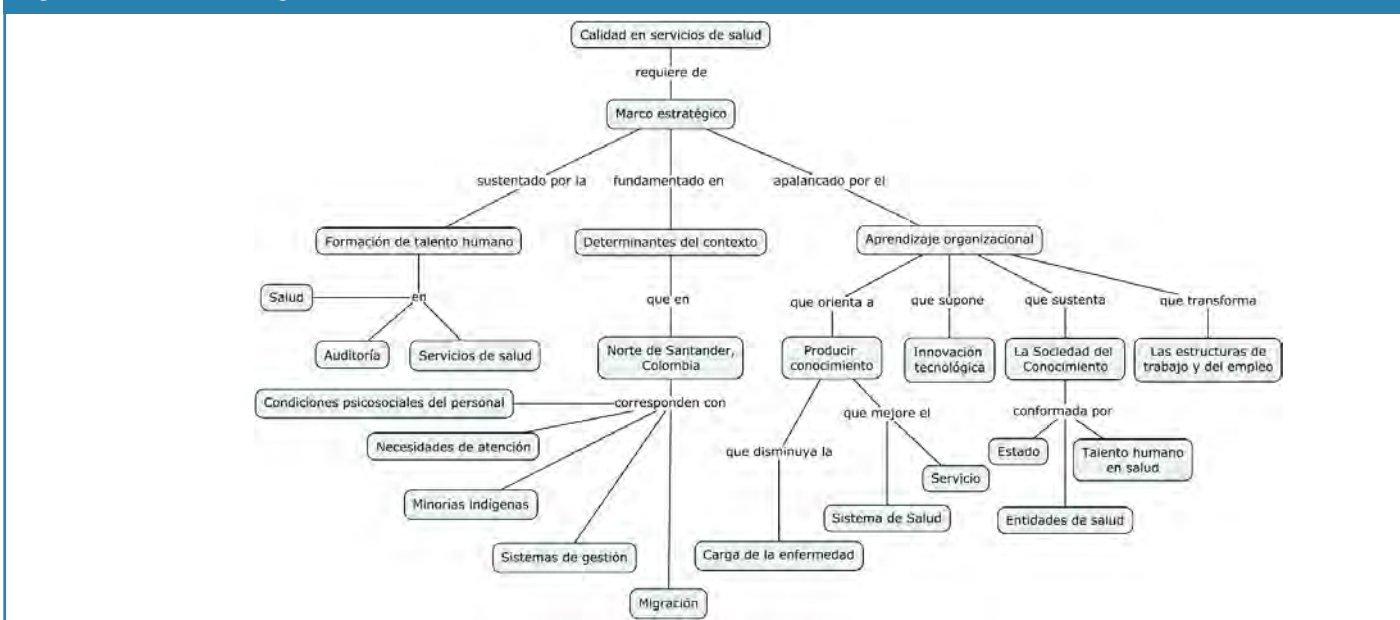
A partir de la estructura semántica mostrada en la Figura 1, se devela que los informantes reconocen el carácter estratégico de todas las acciones orientadas a impulsar el mejoramiento de la calidad de los sistemas de servicios en salud. No obstante, las líneas estratégicas explicadas a partir de las subcategorías iniciales: decisiones respecto a los sistemas de calidad; integración de la estructura organizativa en el direccionamiento de los servicios; recursos para la auditoría y la calidad en servicios de salud; y reconocimiento del aprendizaje organizacional como elemento de impacto de la calidad en los servicios, corresponden con formación del talento humano, determinantes sociales del contexto y aprendizaje organizacional. En tal sentido, se reconoce la necesidad de formación del talento humano en salud y de robustecer la formación en torno a la gestión de la calidad en salud, todo ello apalancado por procesos direccionados a generar conocimiento y comprensión de la organización, incorporando a los actores del sistema de salud colombiano con apoyo en la innovación y desarrollo tecnológico. En cuanto a las subcate-

gorías iniciales: rol del Estado, la empresa, las instituciones y la sociedad en los sistemas de servicios de salud; idea de la calidad; comprensión de los elementos de calidad; y rol del investigador en los sistemas de calidad en servicios de salud; estos permitieron generar una categoría emergente asociada a los determinantes de la calidad en el contexto departamental.

Luego, se construye otra estructura semántica, mostrada en la Figura 2, que revela los problemas, necesidades u oportunidades de investigación propicios para incentivar la gestión del conocimiento mediante el fomento del aprendizaje, innovación e investigación, orientado a la toma de decisiones y al direccionamiento organizacional, alienado con las políticas públicas que fortalezcan la calidad y la humanización de la atención. Al respecto, se observa, que los informantes tienen claro la idea de la calidad en servicios de salud, y de la real necesidad de mejora de todos los elementos que la definen en el contexto organizacional en el Departamento Norte de Santander. Tal mejora está relacionada con los requerimientos de integración de la estructura organizativa en el direccionamiento de los servicios de salud, muy de la mano con el rol del Estado colombiano, la empresa, las instituciones y la sociedad en el apalancamiento de los sistemas de salud. Por otro lado, los informantes reconocen a la auditoría como elemento esencial para la mejora de la calidad.

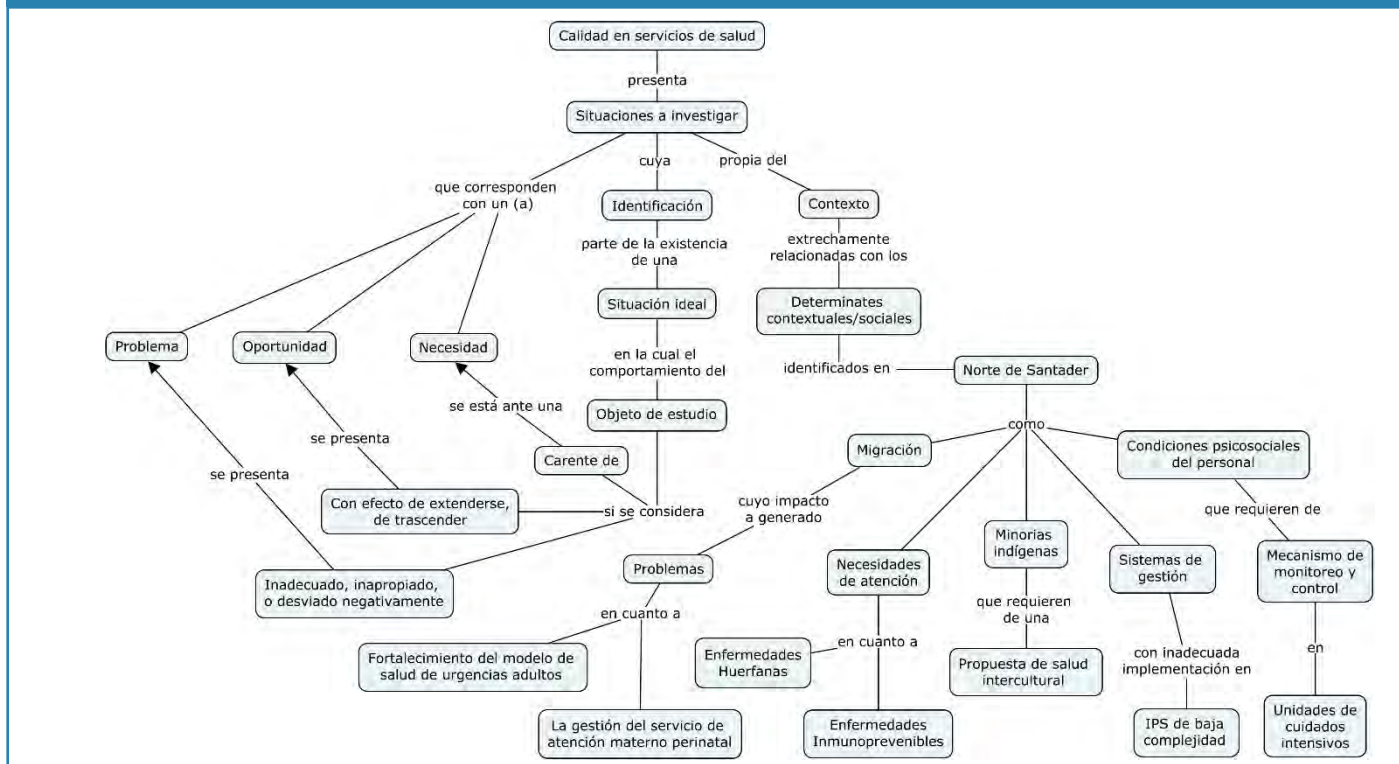
La estructura semántica construida y mostrada en la Figura 2, valida los determinantes organizacionales, contextuales y sociales que en el contexto de estudio y desde la perspectiva de los informantes, han impactado negativamente la calidad de los servicios en el ente territorial especificado. Tales determinantes se encuentran circunscritos a fenómenos como la migración y la desigualdad social, los cuales han impulsado a que el modelo de atención y la gestión de la calidad sean sometidos a una profunda reflexión en servicios tales como, urgencia adultos y materno perinatal de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz.

Figura 1: Carácter estratégico de la calidad



Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Situaciones a investigar



Fuente: Elaboración propia

Otro determinante que ha impactado la calidad de los servicios de salud, es la atención de las minorías indígenas. En ese sentido, se observa la necesidad de plantear situaciones investigativas que promuevan la definición de propuestas interculturales de atención en salud, que consideren aspectos de la medicina ancestral y de las estructuras propias de salud de la comunidad indígena yukpa de San José de Cúcuta. En cuanto a las necesidades de atención, se observa una baja calidad en los servicios de atención de las enfermedades huérfanas, fundamentalmente debido a la carente caracterización de las misma en contexto departamental.

Adicionalmente, se evidencia a partir de la información obtenida de los informantes, otro importante aspecto derivado de las necesidades de atención, referido a las enfermedades inmunoprevenibles que han vuelto a radicarse esencialmente por la presencia en la región, de menores de 10 años, sin esquemas de vacunación, debido al fenómeno migratorio. Adicionalmente, de la información adquirida en el presente estudio se obtienen aspectos que orientan la inadecuada implementación de sistemas de gestión de calidad en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) de baja complejidad en la ciudad de San José de Cúcuta. Finalmente, los datos entregados por los informantes muestran la necesidad de estudiar acerca de los mecanismos de control y monitorización de las condiciones psicosociales del personal clínico que se desempeña en unidades de cuidados intensivos.

Todas las proposiciones obtenidas de este estudio cualitativo, derivadas de los determinantes organizacionales, sociales y contextuales, están en correspondencia con situaciones a investigar que acoplan con las líneas de investigación declaradas por la Maestría en Auditoría y Sistemas de Calidad en Servicios de Salud de la Universidad Simón Bolívar. En tal sentido, el estudio puede constituirse en un portafolio de ideas de investigación, el cual puede ser sometido a una profunda reflexión en el contexto académico, con la finalidad de refinarse y posiblemente diseminarse, en otras situaciones a investigar en torno al objetivo de estudio.

Al observar el Plan Estratégico 2016-2021¹¹ propuesto por el Estado colombiano, se puede evidenciar que la conceptualización descrita por la red semántica presentada en la Figura 1, está en completa correspondencia con lo presentado por el ente rector en cuanto al carácter estratégico que debe poseer la implementación de los modelos de gestión de los servicios de salud orientados a alcanzar la calidad y a la generación de valor social en el país. Por su parte, la estructura semántica descrita por la Figura 2, la cual devela los problemas, necesidades y oportunidades, da información acerca de los determinantes socio-organizacionales que impactan la calidad de los servicios en el sector salud, los cuales se constituyen en elementos que pueden ser utilizados para apalancar los objetivos de desarrollo sostenible establecidos por la Organización de las Naciones Unidas, y que adicionalmente están considerados en los ejes de desarrollo del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022¹⁶.

Conclusiones

En este trabajo se consideró una investigación cualitativa basada en el método de análisis de contenido, con el fin de revelar los problemas, necesidades u oportunidades de investigación en el sistema de salud colombiano contextualizado al departamento Norte de Santander, apreciados por los estudiantes del tercer semestre de la Maestría en Auditoría y Sistemas de Calidad en Servicios de Salud de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta. El trabajo presentado permite profundizar en el conocimiento sobre cómo es observado el sistema de salud colombiano en el contexto departamental, en el proceso de constante mejoramiento de la calidad en la atención y la obtención de resultados evaluables, reconocidos y direccionados para lograr el compromiso de todos los agentes del sistema.

La aplicación del método de análisis de contenido permitió obtener un conjunto de códigos a partir de los datos obtenidos de las entrevistas. La información codificada fue posteriormente procesada considerando un procedimiento de segmentación y agrupamiento de códigos. Al concluir esta etapa de procesamiento, se obtienen los códigos y las interconexiones de la red semántica que define las situaciones a investigar en torno al tópico. La red semántica inicialmente permite describir los elementos que impactan la calidad de los servicios de atención en el departamento Norte de Santander. Estos elementos conforman las categorías axiales de la red semántica, a saber, migración, condiciones psicosociales del personal, intervenciones en las minorías indígenas, sistemas de gestión y necesidades de atención.

Tales situaciones, en el contexto de estudio, demarcan lo que sería interesante, apropiado, pertinente, oportuno o necesario, hacer, resolver o incorporar en torno a los fenómenos subyacentes a la auditoría y los sistemas de calidad en servicios de salud en el departamento Norte de Santander, Colombia; lo cual contribuye a la construcción de un portafolio de investigación orientado a fortalecer el campo disciplinar, a través de la operatividad de los trabajos de investigación en correspondencia con las líneas de investigación institucionales de la Maestría en Auditoría y Sistemas de Calidad en Servicios de Salud de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta.

Referencias

1. Murray, C., Frenk, J. A framework for assessing the performance of health systems. *Bulletin of the World Health Organization*, 78(6):717-731, 2000.
2. Allen-Duck, A., Robinson, J.C., Stewart, M.W. *Healthcare Quality: A Concept Analysis*. *Nurs Forum*, 52(4):377-386, 2017.
3. Ministerio de Salud y Protección Social. Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social – Decreto 780 de 2016. Ministerio de Salud y Protección Social, Colombia, 2016. Disponible en: <https://bit.ly/2MPbNne>.
4. Ministerio de Salud y Protección Social. Disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad– Decreto 256 de 2016. Ministerio de Salud y Protección Social, Colombia, 2016. Disponible en: <https://bit.ly/30nQpbL>.
5. Congreso de la República de Colombia. Sistema de Seguridad Social Integra – Ley 100 de 1993. República de Colombia, 1993. Disponible en: <https://bit.ly/3kXnKEc>.
6. Leithwood, K., Aitken, R., Jantzi, D. *Making Schools Smarter: Leading with Evidence*. Thousand Oaks: Corwin Press, 2006.
7. Donate, M., Guadamillas, F. Organizational factors to support knowledge management and innovation. *Journal Knowledge Management*, 15(6), 890-914, 2011.
8. Castillo, M.E. Empresarios exitosos: como toman decisiones. *Revista Venezolana de Gerencia*. 15(52):548-569,2010. Disponible en: www.redalyc.org/articulo.oa?id=29016182003.
9. Agudelo-Calderón, C.A., García, J.C., Robledo-Martínez, R., Caidedo, C.H. Caracterización del talento humano del sector salud en Colombia. *Revista de la Facultad de Medicina*, 61(1), p. SXIX, 2013.
10. Ábramo, G., Ciriaco, A., Murgia, G. The relationship among research productivity, research collaboration, and their determinants. *Journal of Informetrics*, 11(4): 1016-1030, 2017.
11. Ministerio de Salud y Protección Social. Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud. Ministerio de Salud y Protección Social, Colombia, 2016. Disponible en: <https://bit.ly/3kUYRZP>.
12. Monje, C. *Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa. Guía didáctica*. Neiva: Universidad Surcolombiana, 2011.
13. Ander-Egg, E. *Técnicas de investigación social*. (21a ed.) Buenos Aires: Humanitas, 1897.
14. Corbin, J., Strauss, A. *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2007.
15. Martínez-Miguélez, M. *Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa*. México: Trillas, 2007.
16. Departamento Nacional de Planeación. Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 - Pacto por Colombia, pacto por la equidad, 2019, Disponible en: <https://bit.ly/2ZDEGXj>.