

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFERTA UN HOGAR GERIATRICO EN LA CIUDAD DE CALI. 2014

LEVEL OF SATISFACTION OF THE USERS ON THE QUALITY OF THE SERVICES THAT OFFER A GERIATRIC HOME IN THE CITY OF CALI. 2014

Katherine Realpe Aguirre¹

1. Estudiante. Programa de Fisioterapia, Fundación Universitaria María Cano, Cali (Colombia). katherinerealpeaguirre@fumc.edu.co Programa de Fisioterapia.

Resumen:

El presente trabajo describe la evaluación del nivel de satisfacción de los adultos mayores residentes en un hogar geriátrico de la ciudad de Cali, en el año 2014. Estudio descriptivo, transversal, el cual contó con la participación de 20 adultos mayores institucionalizados. La recolección de la información se realizó a través aplicación de encuesta a la directora del hogar e instrumento para medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios que reciben del hogar. El presente estudio permitió concluir que los adultos mayores residentes en la Fundación geriátrica evaluada, se sienten en su mayoría satisfechos con la prestación de los servicios de salud y las actividades culturales que recibieron, pero manifestaron gran insatisfacción con aspectos relacionados con el estado de la infraestructura, utilización de espacios físicos, alimentación, y trato de algunos empleados del hogar hacia ellos.

Palabras clave: control de calidad, adulto mayor, hogar, geriátrico, oportunidad, eficacia.

Abstract:

The present work describes the evaluation of the level of satisfaction of older adults residing in a nursing home in the city of Cali, in the year 2014. Cross-sectional study, which included the participation of 20 institutionalized older adults. The collection of information was carried out through semistructured interview to the director of the home and an instrument to measure the level of satisfaction of the users with the services they receive from the home. This study concluded that older adults residing in the Foundation evaluated geriatric, feel mostly satisfied with the delivery of health services and cultural activities that were received, but expressed great dissatisfaction with aspects related to the state of the infrastructure, utilization of physical spaces, power, and treatment of some household employees toward them.

Key words: quality control, aged, home, geriatric, opportunity, efficacy.

Introducción

El tema del envejecimiento se ha ido posicionando con mucha importancia en el mundo, ya que el grupo poblacional de adultos mayores, va en un incremento constante tanto a nivel nacional como mundial. El aumento en la población de adultos requiere de una acertada e inteligente estructuración; Colombia en (1) un siglo pasó de 4'355.470 habitantes a 42'090.502, de los cuales más del 6% (2'617.240) es mayor de 65 años, siendo en este grupo, el 54.6% mujeres (3'190.262, cuando se toman los mayores de 60 años). Aunque las áreas rurales se caracterizan por mayores tasas de fecundidad el 75% de la población general, se concentra en las cabeceras municipales debido a las altas tasas de migración (DANE, Censos 1905 y 2005). El 63.12% de la población adulta mayor se concentra en Bogotá, Antioquia, Valle del Cauca, Cundinamarca, Santander, Atlántico, Bolívar y Tolima. Concentrándose los mayores porcentajes en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla".¹

Como respuesta a la atención de los adultos mayores, han surgido múltiples alternativas, entre ellas los hogares geriátricos, los cuales se han caracterizado por la oferta de variados servicios según la necesidad de los adultos, entre los que se pueden mencionar la estancia para aquellos que solo desean disfrutar de servicios durante el día, sin que ello requiera hospedaje permanente, en las instalaciones de los geriátricos. Bajo esta modalidad, es posible acceder a servicios de alimentación, descanso y actividades socio-culturales. Existe también la posibilidad de acceder al servicio de residencia, donde los adultos mayores pueden disponer de estancia permanente, disfrutando también de todas las actividades que se programan.

En este tipo de geriátricos, los residentes pueden disponer de algunos servicios de salud: atención médica, fisioterapéutica, psicológica, apoyo de terapeuta ocupacional, entre otros. De acuerdo a esto, la Fundación Hogar de los Abuelos Oasis es una institución sin ánimo de lucro, la cual ofrece sus servicios a personas adultas mayores en la ciudad de Cali, a través del apoyo que brinda el equipo de salud interdisciplinario. A pesar de que existen lineamientos establecidos para la prestación de los servicios, se han detectado algunas situaciones susceptibles de mejora, como el trabajo esporádico de algunos profesionales de salud en el hogar y algunas deficiencias en infraestructura, las cuales pueden estar relacionadas directamente con el nivel de satisfacción de los residentes.

Los aspectos anteriormente descritos se consideran importantes, puesto que la calidad en la prestación de los servicios de salud está muy relacionada con el cumplimiento de las expectativas de los usuarios frente a lo que reciben. Ya que la calidad del servicio se percibe como un todo, es decir, como un conjunto, en ese

¹ARANGO, V. E.; RUIZ, I. C. Diagnóstico de los adultos mayores de Colombia. Documento de investigación de la Fundación Saldarriaga Concha. Bogotá, 2006.

sentido cada uno de los aspectos que intervienen en la prestación de los diferentes servicios en el hogar.

Teniendo en cuenta que la atención al Adulto Mayor debe abordarse desde la óptica de la integralidad para alcanzar la calidad en los servicios que se ofertan, es preciso contar con una gestión integral que disponga de recursos financieros, humanos, de infraestructura, entre otros, que bien administrados y gerenciados permitan alcanzar las metas propuestas y brindar los mejores servicios a sus usuarios. Además, se deben identificar cuáles son los elementos que determinan el nivel de satisfacción o insatisfacción de los clientes internos y externos de la Fundación. Una vez obtenidos los resultados, se pretende desarrollar recomendaciones generales sobre los elementos principales que deberían considerarse como respuesta a las necesidades existentes.

Metodología: Se trata de un estudio descriptivo, transversal no experimental, aplicado a 20 adultos mayores de un Hogar Geriátrico de la Ciudad de Cali con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre los servicios ofertados por el hogar geriátrico. Se diligenció por parte de los sujetos de estudio el consentimiento informado y luego se aplicó entrevista semiestructurada a la directora del hogar y formato de encuesta para medición de nivel de satisfacción a los adultos mayores. Teniendo en cuenta el propósito de este estudio, se procedió a elaborar el formato de encuesta, el cual quedó estructurado en cinco bloques:

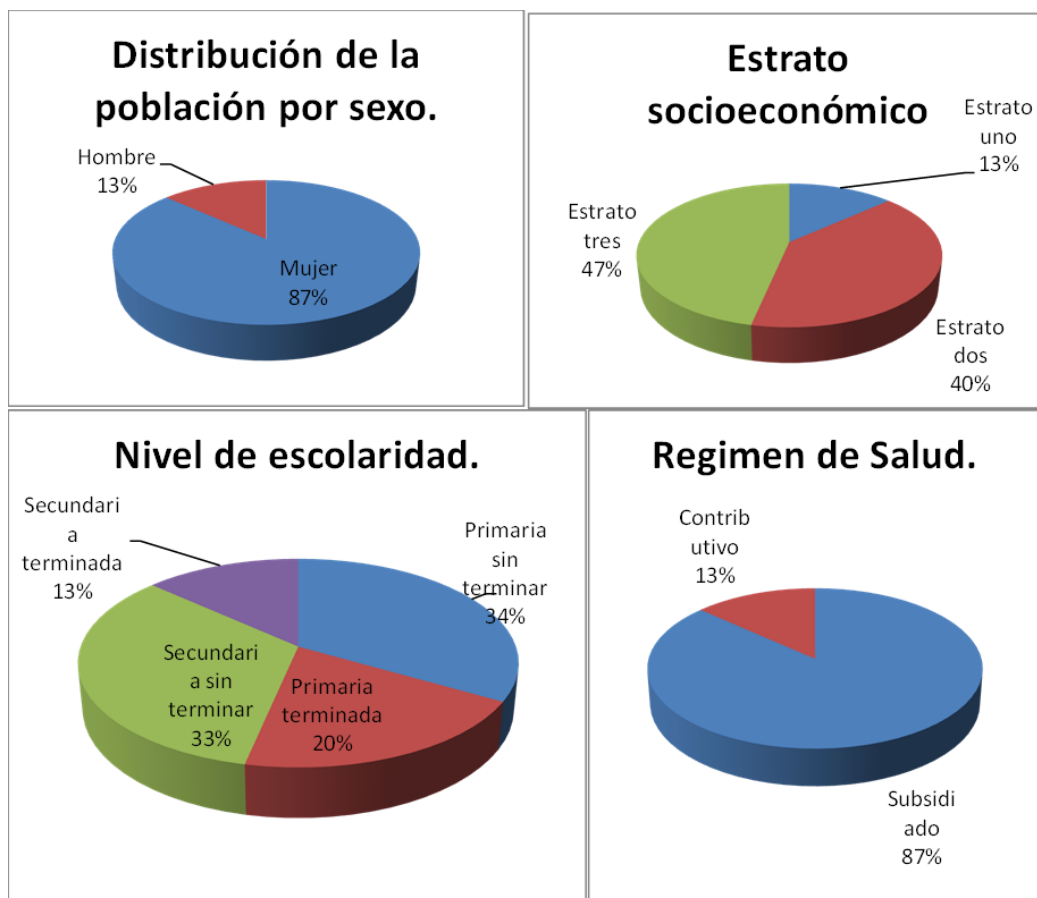
1. **Datos Generales:** El cual contempla preguntas relacionadas con aspectos demográficos como la edad, sexo, nivel educativo y procedencia.
2. **Aspectos relacionados con la calidad de los servicios de salud:** En este bloque, las preguntas estuvieron orientadas a conocer la percepción de los adultos mayores en cuanto a la calidad de los servicios de medicina general, enfermería, psicología y rehabilitación, ofertados por la Fundación.
3. **Aspectos relacionados con el trato que reciben del personal que labora en la Fundación:** Estas preguntas tienen el propósito de conocer cómo se sienten los adultos en relación al trato que reciben de los profesionales y personal con el que tienen contacto en el hogar.
4. **Aspectos relacionados con infraestructura y servicios de alimentación:** Estas preguntas se elaboraron con el objetivo de conocer lo que piensan los adultos mayores sobre la planta física y los servicios de alimentación que reciben al interior del hogar.
5. **Aspectos relacionados con las actividades desarrolladas por el hogar:**

Conformado por preguntas que permitieron identificar la percepción de los adultos sobre las actividades que el hogar desarrolla para ellos. La encuesta manejó una escala de calificación con una escala de respuesta en tres opciones: Muy satisfecho, lo cual equivale a siempre, satisfecho (muchas veces), poco satisfecho (pocas veces) e insatisfecho (equivale a nunca). La información se procesó en la base de datos Excel y el paquete estadístico. PSPP para el análisis uni-variado.

Resultados y Discusión:

Gráfico 1. Características sociodemográficas de los adultos mayores.

Cabe anotar que al momento de la aplicación del instrumento, 15 usuarios respondieron, los cinco restantes, no accedieron al diligenciamiento del mismo.

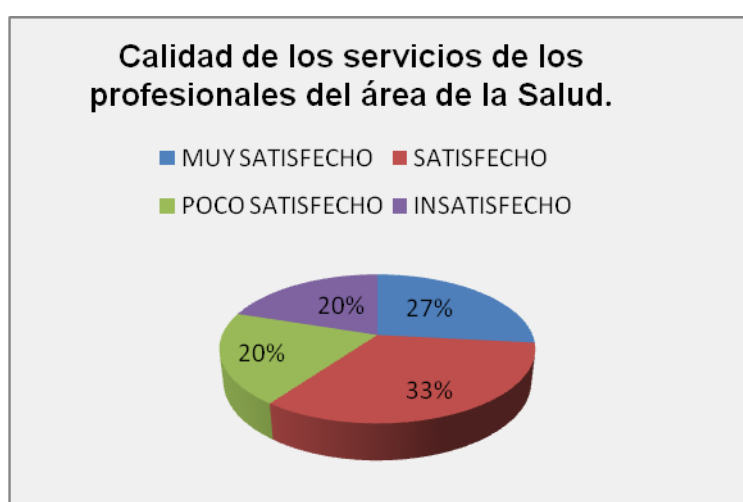


Con relación a los datos sociodemográficos de los Adultos residentes, se puede concluir que el 87% corresponde al sexo femenino, el 100% tienen una procedencia de la ciudad de Cali, con relación al estrato socioeconómico, el 60% se ubica en el estrato tres, el 30% en el dos, y el 10% en el estrato uno. Se indagó sobre su nivel de escolaridad obteniéndose que el 34% tienen educación básica

primaria sin terminar, el 20% básica primaria terminada y 33% secundaria sin terminar. El 87% de ellos tiene vinculación al régimen subsidiado, y el 13% al régimen contributivo. Esto ratifica la falencia de los recursos requeridos, ya que las EPSS no destinan los recursos requeridos para el cumplimiento de las necesidades presentes de los beneficiarios.

Necesidades y expectativas del cliente externo frente a la prestación de los servicios ofertados por el Hogar de los Abuelos Oasis.

Gráfico 2. Nivel de satisfacción con relación a la calidad de los servicios ofertados por el Hogar de los Abuelos Oasis.

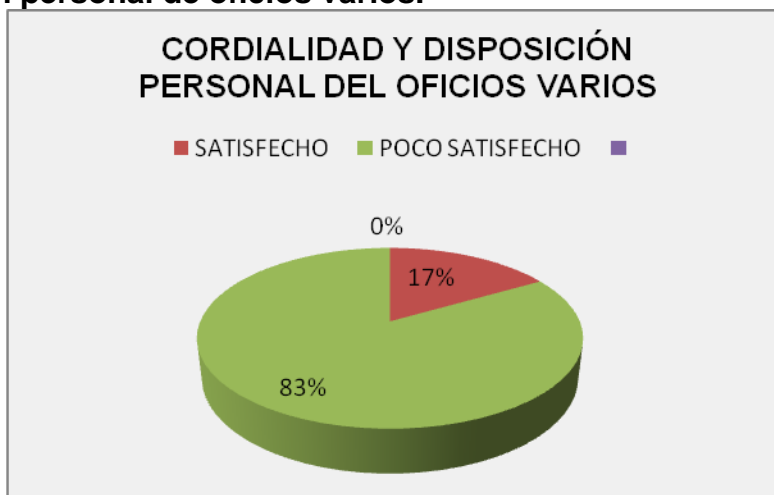


Cabe anotar, que al momento de indagar a los adultos sobre este aspecto, se explicó que la calidad del servicio se relaciona con varios aspectos como; la puntualidad en la atención, la calidad humana de los profesionales y el profesionalismo, entre otros. El 33% de los residentes manifiestan estar satisfecho con la calidad de los servicios que reciben por parte de los profesionales del área de la salud que laboran en el hogar. Un 27% manifestó estar muy satisfecho, debido a que cumplen con la totalidad de las diferentes categorías de servicio anteriormente mencionadas. Un porcentaje considerable de usuarios manifestó insatisfacción con la calidad de los servicios de salud, categorizándose en un 20% en el grado poco satisfecho y otro (20%) insatisfecho con la calidad de estos servicios, partiendo de que en algunas circunstancias carecen de tiempo para la prestación de estos servicios, por tal razón se reflejan en la percepción del usuario.

Los datos obtenidos en este aspecto se pueden comparar con los obtenidos en una investigación realizada en un hospital inglés, cuyo propósito era evaluar la

satisfacción de los pacientes respecto de los servicios geriátricos y se encontró como principal resultado, que la satisfacción fue alta tanto para pacientes hospitalizados como los dados de alta recientemente.²

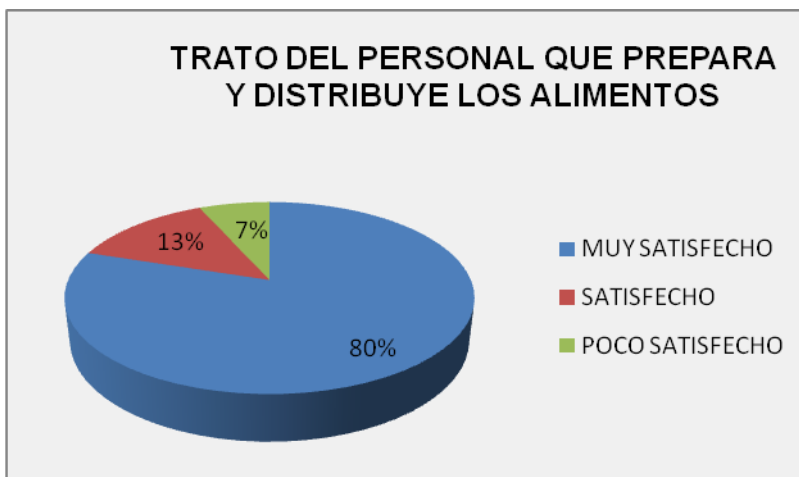
Grado de satisfacción con el trato que reciben del personal que labora en el Hogar de los Abuelos Oasis. Gráfico No. 3. Nivel de satisfacción Cordialidad y disposición personal de oficios varios.



La percepción de los usuarios sobre el trato que reciben del personal de oficios varios se distribuyó de la siguiente manera: el 83% se sintió poco satisfecho con la cordialidad y disposición de los empleados, teniendo como referencia que en algunas situaciones se muestran poco cordiales con la atención y desarrollo de los procesos que se realizan dentro de la institución; y el 17% manifestó estar satisfecho porque consideran que cumplen con todo los requerimientos de trabajo, contemplando siempre la buena disposición frente a cada uno de los usuarios en el momento indicado.

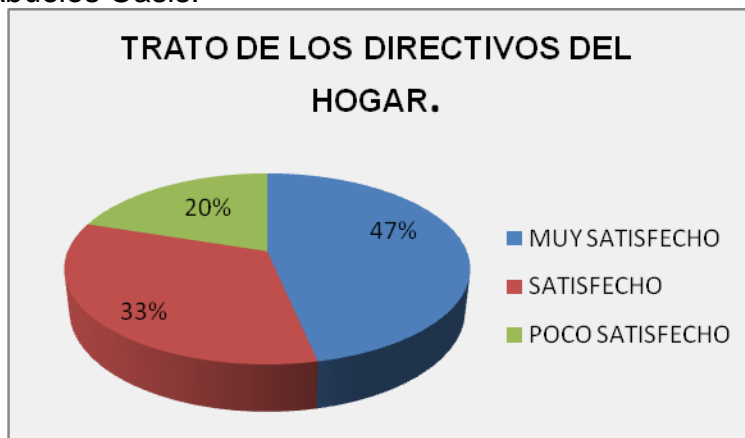
Gráfico No. 5. Nivel de satisfacción trato del personal que prepara y distribuye los alimentos.

² GÓMEZ-PAYO, S., et al. Satisfacción del usuario en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo. *Revista de calidad asistencial*, 2012, vol. 27, no 2, p. 78-84.



Con relación al trato del personal que prepara y distribuye los alimentos en el hogar, el 80% de los residentes consideró estar muy satisfecho, el 13% satisfecho teniendo en cuenta que están en disposición continua para cada uno, respondiendo a las necesidades establecidas sin dejar de lado el horario asignado para la alimentación del usuario. Sin embargo, el 13% manifiesta estar poco satisfecho, debido a que el personal encargado de distribuir los alimentos es poco, lo cual genera retrasos en los horarios frente a la cobertura del personal.

Gráfico No. 6. Nivel de satisfacción con la atención del personal administrativo del Hogar de los Abuelos Oasis.



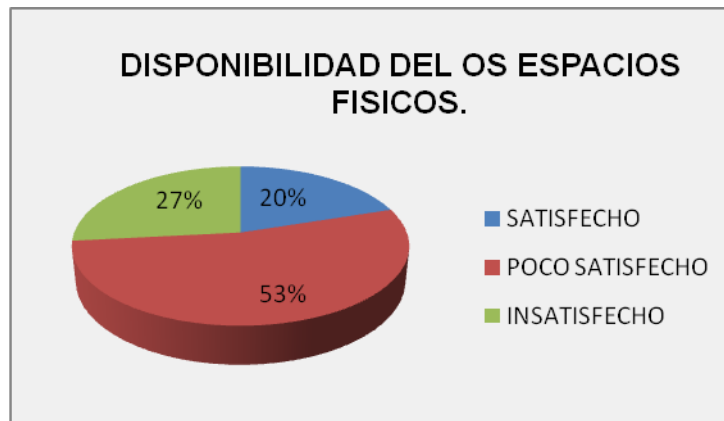
Con relación a la atención recibida por parte de los directivos del hogar, los mayores porcentajes fueron 47% y 33%, para las percepciones de muy satisfecho y satisfecho; debido a que los usuarios sienten una calidez en relación a la disposición y entrega del personal directivo, considerándolos como apoyo en todo el proceso de estancia. Sin embargo, un 20% manifestó estar poco satisfecho frente a este planteamiento, puesto que para alguno el personal directivo es poco cordial y no contemplan algunas sugerencias establecidas por cada uno.

En general, la mejor percepción en el trato referenciada por los adultos mayores corresponde: al personal de salud, personal encargado de elaboración y distribución de alimentos y directivos. Por otro lado, fue valorado negativamente el trato que reciben por parte del personal de oficios varios, relacionándolo con poca cordialidad y calidez al momento de prestar sus servicios. El trato cordial y humanizado a los clientes, para este caso los adultos mayores, debe ser un elemento vital para la construcción de calidad en el servicio ofertado, tal y como lo referencia Zeledón en su investigación titulada "Estudio de satisfacción del cliente externo". El servicio al cliente constituye un medio poderoso que ayuda a los gerentes y administradores a identificar y centrar su atención en los servicios que los clientes desean y necesitan. Los servicios de salud, al igual que los negocios de tipo comercial, han descubierto que al ofrecer a sus clientes un trato cortés y eficiente de alta calidad, no solamente es beneficioso para los usuarios, sino también para los servicios de salud. El buen servicio y atención constituye un elemento crucial en los centros de salud. El concepto de servicio al cliente sostiene que al comprender y cubrir las necesidades de los interesados, un área de salud puede mejorar la calidad de sus servicios, aumentar la demanda de los mismos y mejorar su reputación.³

Grado de satisfacción con la infraestructura Física del Hogar de los Abuelos Oasis.

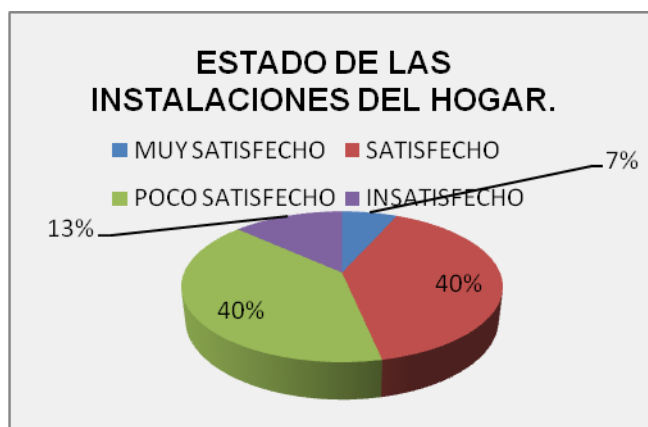
Gráfico No. 7. Nivel de satisfacción disponibilidad de los espacios físicos.

³ ZELEDÓN BRENES, Xinia, and Gilberth Watson Ellis. "Estudio de satisfacción del cliente externo: Área de Salud Puriscal-Turrubares." *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social* 7.2 (1999): 23-44.



Sobre este aspecto, se encontró un alto porcentaje de insatisfacción, ya que el 53% de los residentes manifestó sentirse poco satisfecho y el 27% insatisfecho con la disponibilidad de los espacios al interior de la institución, considerando que pocas veces disponen con la prestación de algunos espacios libres. El 20% de la población considero que se sentía satisfecho con esta situación, pues no les parece de gran relevancia contar con otros espacios diferentes a los que poseen.

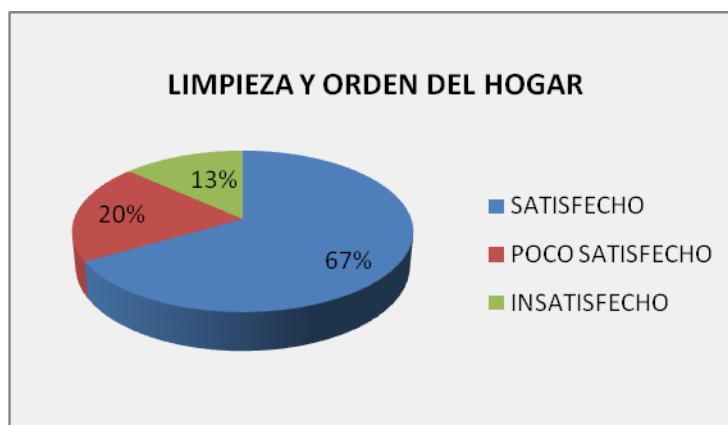
Gráfico No. 8. Nivel de satisfacción estado de las instalaciones.



Sobre este aspecto, las opiniones estuvieron divididas, ya que un 40% consideró sentirse satisfecho con las instalaciones y planta física del hogar, una misma proporción de residentes considero estar poco satisfecho con esta situación. Esto da respuesta a que los usuarios tienen una percepción distinta con la prestación de los servicios, para un 40% las instalaciones cumplen con lo establecido, pues cuentan con una infraestructura adecuada, buen espacio, facilitadores, y algunos medios que les ayudan para un mejor desempeño. El resto de los usuarios manifiestan lo contrario, consideran que tienen barreras para el desarrollo de las

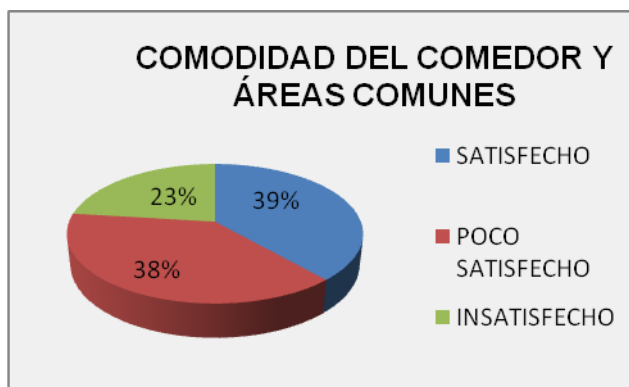
actividades. Contando con un mínimo porcentaje (7%) expresó que se sentía muy satisfecho con el espacio físico del hogar.

Gráfico No. 9. Nivel de satisfacción con relación a la limpieza y el orden del hogar



El 67% de los residentes estuvo conforme y satisfecho con la limpieza y orden que encontró en el hogar, ya que para los adultos mayores de la institución el orden es fundamental y la fundación cumple en su totalidad con este aspecto pues su área de vivienda, y el espacio como tal está siempre acorde con las necesidades. Mientras que el 20% refiere estar poco satisfecho, y el 13% insatisfecho, debido a que no están conformes en su totalidad con la limpieza que desarrollan día a día.

Gráfico No. 10. Nivel de satisfacción comodidad del comedor y áreas comunes.

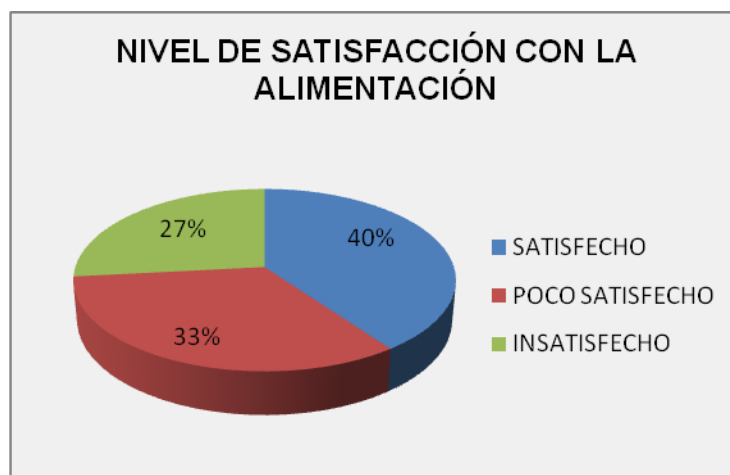


Se les indagó sobre la percepción que tenían frente a la comodidad del comedor y los espacios comunes, encontrando que un 39% refiere estar satisfecho con el servicio, porque el área de comedor con el que cuentan es cómodo, pleno y de fácil acceso, además cuentan con medios que sirven de apoyo para el proceso de

las diferentes áreas relacionadas. No obstante, un 38% manifiestan estar poco satisfecho y un 23% insatisfecho.

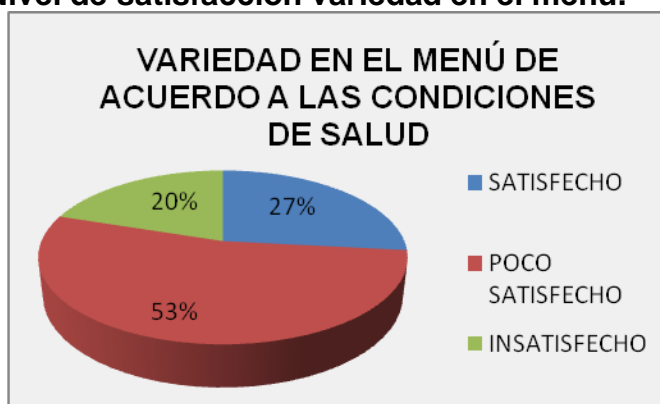
Grado de satisfacción con la alimentación que consumen en el Hogar de los Abuelos Oasis.

Gráfico No. 11. Nivel de satisfacción alimentación.



Respecto al servicio de alimentación, el 40% se siente satisfecho, el 33% poco satisfecho con la calidad de los alimentos, y el 27% insatisfecho. Lo que evidencia de manera general, que los residentes no se muestran satisfechos con este servicio, ya que refieren que la alimentación no es la adecuada de acuerdo a los requerimientos nutricionales de los usuarios.

Gráfico No. 12. Nivel de satisfacción variedad en el menú.



El 53% se mostró poco satisfecho con la variedad del menú alimenticio que ofrece el hogar, resaltando que cuentan con alimentación adecuada para cada tipo de persona, en este caso dependiente del estilo de vida alimenticia el cual posea y diferentes situaciones a la que estén expuestos. El 27% referenció que se sentía

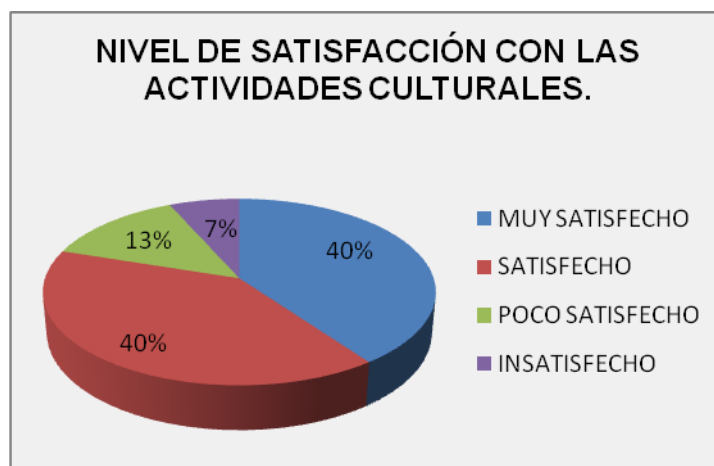
satisfecho y el 20% restante insatisfecho. En ese sentido, predominó la insatisfacción en la calidad del servicio de alimentación del hogar.

Con relación a la percepción de los residentes sobre el estado de la infraestructura y la alimentación que reciben en el hogar, de manera general se puede concluir que su mayor insatisfacción se refleja en la poca disponibilidad de los espacios físicos, así como en el estado de la planta física, calidad y variedad de la alimentación. Teniendo en cuenta que los adultos mayores son residentes permanentes en la Fundación, es realmente importante que puedan sentirse tranquilos, satisfechos y seguros en la planta física que habitan, así como con los servicios que suplen sus necesidades fisiológicas cotidianas, como el de la alimentación, descanso, y tranquilidad que reciben en el mismo.

Es pertinente, que las instalaciones físicas se rediseñen de acuerdo a las necesidades de los adultos, teniendo especial cuidado con la adecuación y señalización de los espacios, calidad de los materiales de pisos, disposición de servicios sanitarios adecuados, habitaciones confortables con ventilación, entre otros aspectos. La alimentación se convierte en un aspecto de especial cuidado, teniendo en cuenta que la manipulación y preparación de los alimentos debe llevarse a cabo por personal capacitado para tal fin, respetando las necesidades alimenticias de los adultos de acuerdo a la condición en general de cada uno.

Grado de satisfacción con las actividades programadas en el Hogar de los Abuelos Oasis.

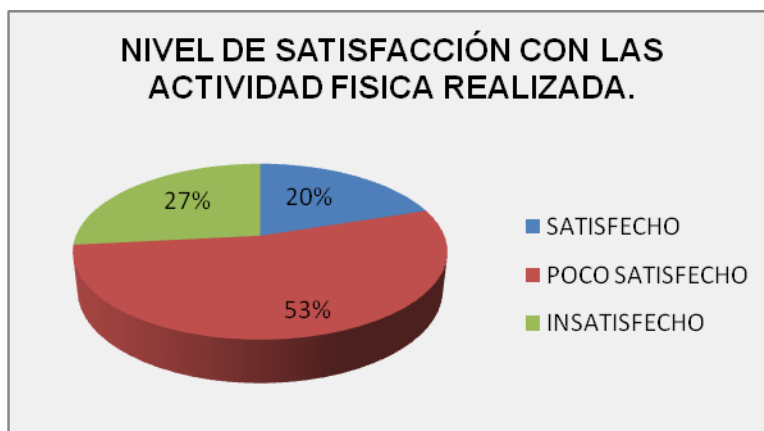
Gráfico No. 13. Nivel de satisfacción actividades culturales



El 40% de los Adultos mayores consideró sentirse satisfecho con las actividades culturales que el hogar programa cada mes, otro porcentaje igualitario (40%), manifestó sentirse muy satisfecho con la misma situación. Resaltando que para los usuarios las actividades que se realizan son excelentes, pues es un medio de distracción en el cual ellos pueden desenvolverse de una mejor manera en el entorno social. Mientras que un 13% referenció poco grado de satisfacción con

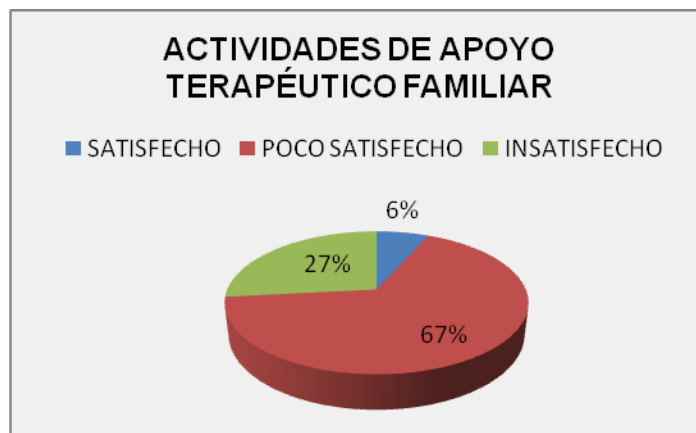
las actividades culturales, y un 7% insatisfacción total con las mismas, teniendo en cuenta que para el resto de los usuarios la actividad cultural no es relevante y poco enriquecedor. Se les indagó sobre el nivel de satisfacción con las actividades que tienen que ver con el fomento de la actividad física en el adulto mayor, donde se encontró un alto grado de insatisfacción por parte de los usuarios, tal y como lo referencia el gráfico siguiente:

Gráfico No. 15. Nivel de satisfacción programación actividad física



El 53% se sintió poco satisfecho con este tipo de actividades, y el 27% insatisfecho consideran que la actividad física se debe realizar en espacios externos e internos es decir dentro y fuera de la institucion como mayor motivacion en ellos, por el contrario el 20% se encuentra satisfecho con las actividades para fomentar la práctica de actividad física al interior del hogar. Teniendo en cuenta la importancia que representa el nucleo familiar en todas la etapas de la vida, pero en especial en la edad adulta mayor, se consideró relevante indagar sobre las actividades de apoyo terapéutico familiar que el hogar diseña para los residentes, encontrando las siguientes percepciones:

Gráfico No. 16. Nivel de satisfacción actividades de apoyo terapéutico (relación paciente-familia).



El 67% de los residentes se sintió poco satisfecho con el apoyo que la institución les pueda dar a través de las actividades terapéutico-familiares, un 27% referenció insatisfacción y un 6% satisfacción.

Conclusiones y recomendaciones:

1. Se evidencia satisfacción en la mayoría de los residentes en cuanto a la calidad y accesibilidad de los servicios de salud ofertados por la Fundación, a excepción del servicio de enfermería, ya que refieren les gustaría contar con acompañamiento permanente de este.
2. La calidez y cordialidad de los cuidados y servicios que recibe el adulto mayor por parte de los funcionarios del hogar fue valorado con un buen nivel de satisfacción para los profesionales de salud, directivos y encargado de la alimentación, puesto que la mayoría resalta el buen manejo frente a los servicios prestados en la institución, en el momento adecuada y con la mejor disposición dentro de cada uno.
3. Su evaluación fue muy negativa para el personal que se ocupa de los oficios varios al interior del hogar, relacionándola con actitudes poco cordiales por parte de estos trabajadores.
4. La infraestructura en cuanto a su estado y distribución de los espacios, de manera no fue bien percibida, ya que predominaron los niveles de insatisfacción para este aspecto, enfatizando en la poca disponibilidad de espacio para el desarrollo de las actividades programadas, así como el deterioro de algunos lugares de la planta física, situación que puede afectar la percepción del cliente hacia la calidad del servicio que recibe.
5. De acuerdo a lo referenciado por los adultos, el hogar tiene una fortaleza en lo que a la planeación de actividades culturales se refiere, ya que lograron un alto grado de satisfacción con las mismas. La situación es diferente para las

actividades que tienen que ver con la práctica de actividad física y actividades terapéuticas que incluyan a sus familiares, donde su percepción fue poco satisfactoria considerándose en su mayoría, insatisfechos.

6. Se logró diseñar una propuesta de acciones de mejoramiento para la oferta de los servicios en la Fundación Hogar de los Abuelos Oasis, tomando como insumo los resultados arrojados por el estudio. En ese sentido, fue posible sugerir un plan de mejoramiento y mantenimiento para la fundación, con el ánimo de que su implementación contribuya al fortalecer la prestación de los servicios ofertados, mejorar la calidad de los mismos y la percepción de los usuarios.
7. En algunas circunstancias los usuarios se sienten insatisfechos por los servicios recibidos, esto debido a la falta de recursos financieros, ya que es un factor fundamental en la marcha de una institución, y de ello depende el manejo y funcionamiento de la misma.

Referentes bibliográficos:

1. Organización Mundial de la Salud: Resumen de orientación. Informe sobre la situación Mundial de las Enfermedades no Transmisibles 2010. En línea. Consultado el 3 de marzo de 2013. Disponible en: http://www.who.int/nmh/publications/ncd_report_summary_es.pdf
2. GÓMEZ-PAYO, S., et al. Satisfacción del usuario en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo. *Revista de calidad asistencial*, 2012, vol. 27, no 2, p. 78-84. Disponible en: <http://zl.elsevier.es/es/revista/revista-calidad-asistencial-256/satisfaccion-usuario-hospital-geriatrico-virgen-valle-toledo-90119121-originales-2012>
3. ALONSO, Luz M. Comportamientos de riesgo para la Salud en estudiantes colombianos recién ingresados a una universidad privada en Barranquilla (Colombia). *Redalyc*.2011. En línea. (Citado el 18 de agosto 2012). Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/817/81722409.pdf> ISSN 0120-5552
4. MONTEALEGRE, Leslie P: estudiantes de pregrado de 16 a 27 años de la universidad libre seccional barranquilla. Año 2009. Tesis (maestría en salud pública) Universidad Nacional de Colombia. Facultad de medicina. Departamento de salud.
5. RINCÓN, Renata. Por qué las mujeres predominan en el campo de la salud. En línea. (Consultado el 23 de junio). Disponible en: <http://alo.co/content/por-que-las-mujeres-predominan-en-el-campo-de-la-salud-mental>

6. MACMILLAN, N. Valoración de hábitos de alimentación, actividad física y condición nutricional en estudiantes de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Revista chilena de nutrición. v.34 n.4 Santiago dic. 2007. (en línea). Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071775182007000400006&lng=es&nrm=iso&tlng=es

7. LEMA, L. Actividad física y sedentarismo en jóvenes universitarios de Colombia: prácticas, motivos y recursos para realizarlas. Colombia Médica. Vol. 42 N° 3, 2011 (Julio-Septiembre). (En línea). Disponible en: <http://www.bioline.org.br/pdf?rc11049>

8. HERAZO, Yaneth. Etapas de cambio y niveles de actividad física en estudiantes universitarios de Cartagena (Colombia). Salud, Barranquilla vol.28 no.2 Barranquilla jul./dic. 2012 disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/1168>

9. VARELA, María T, Actividad física y sedentarismo en jóvenes universitarios de Colombia: Practicas, motivos y recursos para realizarlas, Rev: Colombia Medica Vol. 42 N° 3, 2011. (En línea). Julio- Septiembre de 2011. Citado el 23 de agosto de 2012. Disponible en: <http://www.bioline.org.br/pdf?rc11049>