

Investigación de mercado del programa Administración en Salud con énfasis en Gestión de Servicios de Salud, Antioquia, 2004

Natalia Morales G.¹ • Carolina Ramírez R.¹ • Pascual Hernando Pérez R.²

Resumen

A semejanza de lo que ocurre en las empresas, las instituciones educativas y sus programas académicos deben conocer las necesidades y requerimientos de sus clientes potenciales para satisfacerlas y ser más competitivos en el mercado. Esta investigación identifica esos factores con el fin de que el programa de administración en salud con énfasis en gestión de servicios de salud (AES GSS) cumpla con esa exigencia. Se partió de una muestra representativa de egresados de este programa, de la Facultad Nacional de Salud Pública, y se halló que un poco más de la mitad laboran en el sector salud; no obstante, manifiestan que sus cargos son de nivel administrativo, pero que se encuentran desempeñando funciones operativas. También expresaron que el ingreso al campo laboral es difícil, lo que atribuyen principalmente a la falta de conocimiento del perfil y de la formación que hay en el medio. Señalaron además las fortalezas y

debilidades del programa académico y recomendaron acciones que podrían mejorar, tanto el programa como el perfil del profesional y su imagen en el mercado laboral. Se tomaron también empleadores del sector salud (instituciones públicas y privadas), que destacaron su buen concepto del nivel académico de los estudiantes de la facultad. Se advirtió que los mismos empleadores conocen poco el programa, lo que se relaciona con la poca utilización de los servicios del administrador egresado de esta especialidad.

Palabras clave

Administración en salud, investigación de mercado, egresados, empleadores, evaluación de necesidades, satisfacción laboral, recursos humanos en salud

Marketing investigation of the health administration with emphasis in health services management academic program, Antioquia, 2004

Summary

Colombian current situation forces companies to think about clients and educative institutions and their academic programs. Companies must know the necessities and requirements of their potential clients in order to be more competitive. In this investigation those factors were identified hence the academic program of health administration with emphasis in health service management (HAEHSM) fulfills such requirement. A representative sample from the graduated students of the HAEHSM program was taken. Results show that although their working positions are in the administrative level, they are carrying out operational functions; also they expressed that incorporation into labor force is difficult, attributing such fact to the lack of knowledge about their profile and formation among their labor market, i.e. the health sector. In addition, they highlighted the strengths and weaknesses of the academic program. Authors

recommend some actions that could improve the program, the professional profile, and their image in the labor market. Amid health sector employers, public and private institutions were surveyed. Among their observations the good concept of the academic level of the students of the National School of Public Health is outlined; employers also remarked having little knowledge of the program, which goes very connected with the fact of the low hiring rate of the health administrator with health service management emphasis.

Key words

Health administration, health service management, labor market, graduated, employers, needs assessment, job satisfaction, health manpower

1 Estudiante de Administración en Salud con énfasis en Gestión de Servicios de Salud. Facultad Nacional de Salud Pública, Universidad de Antioquia. Cibercorreo: caro2rr@hotmail.com.

2 Médico, magíster en administración, magíster en salud pública, profesor de la Facultad Nacional de Salud Pública, Universidad de Antioquia, Asesor.

Introducción

Esta investigación de mercado del programa de administración en salud con énfasis en gestión de servicios de salud (AES GSS) identificó las necesidades, requerimientos, expectativas y satisfacción de los empleadores de las instituciones de salud frente a los egresados del programa y de estos hacia su formación académica.^{1, 2, 13}

El proyecto se desarrolló planteando inicialmente cuáles eran los posibles problemas del programa y las inconformidades que han manifestado los egresados. Se justificaron las razones por las cuales fue pertinente realizar este proyecto. En el marco teórico se expuso la historia de la Facultad Nacional de Salud Pública (FNSP) y del programa: cómo nació, cómo se transformó y cómo ha ido evolucionando en estos años. También se caracterizaron los posibles empleadores del administrador en salud con énfasis en gestión de servicios de salud. Luego se explicó la metodología utilizada para la selección de la muestra y los instrumentos que se utilizaron para la recolección de la información y, además, se expusieron los inconvenientes presentados en esta etapa.

En los resultados se habla primero de los egresados y en segundo lugar, de los empleadores, mostrando lo más representativo de la información recopilada de estos.⁵⁻¹⁰

El programa AES GSS³

La Escuela Nacional de Salud Pública fue creada el 31 de diciembre de 1963, en virtud de un contrato celebrado entre la Universidad de Antioquia y el Ministerio de Salud Pública. El Consejo Superior de la Universidad, mediante el Acuerdo No. 3 del 1 de agosto de 1980 y el Acuerdo No. 5 del 3 de agosto de 1982, procedió a reestructurarla y le dio la denominación de Facultad Nacional de Salud Pública.

La Facultad es una institución educativa comprometida con la transformación de la sociedad. Sus funciones principales, la docencia, la investigación y la extensión, garantizan su vigencia y permiten definirla esencialmente como un organismo cultural, científico y técnico. Su concienciación y análisis permiten la promoción de soluciones posibles a problemas concretos de salud pública y seguridad social.

La Facultad Nacional de Salud Pública, como parte de sus políticas de formación del talento humano en pregrado, tiene la de plantear nuevos programas académicos que se adecuen a las condiciones de cambios por una mejor calidad de vida, en su compromiso con los sectores sociales. Los programas de tecnología en administración de servicios de salud y saneamiento ambiental debían adecuarse entonces a los procesos de descentralización, modernización y participación, como pilares fundamentales de las reformas del Estado en materia de salud pública, seguridad social y medio ambiente. Por ello, el profesional administrador en salud ha de orientar sus acciones hacia una oferta integral de servicios promocionales, preventivos, curativos y de intervención, así como hacia el fortalecimiento de la capacidad de gestión en servicios de

salud, servicios públicos domiciliarios y medio ambiente, y a la consolidación de los procesos de cambio que sufre el país y el contexto latinoamericano.

El Consejo de la Facultad Nacional de Salud Pública, en su sesión del 23 de octubre de 1996 (acta 24), propuso al Consejo académico reestructurar las tecnologías de servicios de salud y saneamiento ambiental, orientando su currículo a planes de estudio profesionalizantes, de administración en salud. El 10 de junio de 1997, por medio del Acuerdo Académico 0099, se creó el programa profesional de administración en salud con énfasis en gestión de servicios de salud y con énfasis en gestión sanitaria y ambiental.

La administración en salud, en su concepción más amplia, se inscribe en la perspectiva de una práctica y una ética social fundamentada en la salud pública, las ciencias sociales, la epistemología, la economía, que la vincula en sus momentos explicativos y propositivos con el entorno, pero principalmente con el hombre, sujeto y objeto de las organizaciones, para su progreso y realización individual y colectiva. El aumento de las demandas colectivas por servicios de salud, junto con el incremento de sus costos, ha obligado a la sociedad y al Estado a plantear estrategias y a desarrollar sistemas para atender las necesidades de salud de la población. Los servicios de salud deben plantearse en función del bien común y en ellos deben primar las necesidades de la comunidad.

La administración en salud, orientada hacia acciones no solo de tipo curativas y reparadoras de la enfermedad, sino de promoción y prevención en salud, dirigidas a lo colectivo, a la articulación entre la atención a las personas y al medio ambiente, a la eficiencia en la gestión de los recursos públicos y a la adecuada coordinación y complementariedad entre las instituciones en los ámbitos intrasectorial y extrasectorial constituyen la justificación para la formación del talento humano en administración en salud.

Metodología

Se realizó un estudio descriptivo transversal, ya que se hizo una sola observación en el tiempo, en que la población de estudio fue constituida por los egresados del programa y las entidades e instituciones del sector salud del departamento de Antioquia.¹²

La población es de 234 egresados del programa AES GSS hasta el 5 de diciembre de 2003; el tamaño de la muestra se definió utilizando la fórmula muestral que dio como resultado 90 egresados y su selección se realizó por el método de aleatoriedad simple.

La población de entidades e instituciones fue compuesta por 131 empresas sociales del estado (ESE) del departamento de Antioquia; 16 instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) privadas del valle del Aburrá de segundo y tercer nivel de atención; 6 administradoras del régimen subsidiado (ARS) y 14 entidades promotoras de salud (EPS) con presencia

en el departamento de Antioquia; 125 direcciones locales de salud y la Dirección Seccional de Salud del departamento de Antioquia.

Con respecto a las ESE, se tomaron las de segundo y tercer nivel de complejidad, que en total corresponden a 21, las cuales están ubicadas así: 13 en los municipios y 8 en el valle del Aburrá; asimismo, se tomaron las direcciones locales de salud de los municipios seleccionados anteriormente.

Para las IPS privadas de segundo y tercer nivel, las ARS, EPS y la DSSA, no se requirió seleccionar una muestra porque el tamaño de las poblaciones, al ser reducido, permitió tomarlas totalmente.⁴

Las variables se describieron especificando su nombre, descripción (cómo se tomó la variable en este estudio), categorías (posibilidades de respuesta), naturaleza y nivel de medición.

Para la recolección de los datos se utilizó una fuente primaria de información, correspondiente a una encuesta con un formulario estructurado, realizada a los egresados del programa y a los gerentes o a quien cumplía la función de selección de personal en las ESE, IPS, ARS y EPS del departamento y a los directores locales de salud de los municipios del departamento y el director de la Seccional de Salud de Antioquia, quien delegó en el jefe de recuso humano.

El formulario para los egresados estuvo compuesto por 22 preguntas, en el que se indagó sobre su situación laboral, satisfacción laboral y académica, perfil, debilidades, fortalezas y las expectativas y aspiraciones que tenían sobre el programa, y se les pidió que hicieran recomendaciones para su mejoramiento. El de los empleadores estuvo compuesto por 18 preguntas, con el que se indagó su conocimiento con respecto al egresado, si había utilizado sus servicios, su satisfacción frente a ellos, las necesidades administrativas de las instituciones y las recomendaciones al programa.

Se realizó una prueba piloto en la que se encuestó a cuatro egresados de los programas de administración en salud con énfasis en gestión sanitaria y ambiental y de gerencia de sistemas de información en salud y a cuatro profesores de la FNSP, quienes han desempeñado cargos administrativos o de selección de personal en instituciones de salud, por tener la información suficiente y características similares a la población que se encuestaría.

En ambas pruebas se encontraron preguntas que presentaban ambigüedad o confusión al momento de ser contestadas, por lo cual se hicieron las correcciones necesarias, teniendo en cuenta las observaciones y recomendaciones presentadas por los encuestados; además, para controlar los sesgos que se pudieran presentar en la investigación, se identificaron las preguntas poco claras y se mejoraron y se hizo una recategorización de las opciones de respuesta en algunas preguntas, con el fin de disminuirlas.

Para la recolección de la información se comenzó por contactar a los 90 egresados; se procedió a llamar telefónicamente

a cada uno de los seleccionados, utilizando una base de datos suministrada por el personal de la Oficina de Registro y Control Académico de la FNSP, para determinar con ellos la manera más fácil para el envío de la encuesta, ya fuera personalmente, por fax o por correo electrónico. Por dificultades de ubicación fue necesario ampliar el número hasta 110; de ellos, 59 —correspondientes al 65,6% de la muestra— devolvieron la encuesta diligenciada.

Para recolectar la información de los 71 empleadores seleccionados del departamento, se procedió a llamar telefónicamente a cada entidad para concretar una cita o la forma de enviar la encuesta, ya fuera por fax o correo electrónico. Se enviaron 66 encuestas, de las cuales se recibieron 37, correspondientes al 53,62% de la muestra

Para el procesamiento de la información se diseñó una base de datos utilizando Epi Info 2000; para el diseño de tablas y gráficos se utilizó el programa Excel de Microsoft, versión 2000, y para el trabajo escrito, Word, también de Microsoft.

Resultados

Para este análisis se tuvieron en cuenta 59 encuestas diligenciadas por los egresados de AES GSS y 37 encuestas diligenciadas por los empleadores del sector salud del departamento, de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados.

Egresados

En la figura 1 se aprecia que el 57,6% de los egresados encuestados se encuentra laborando en el sector salud, de los cuales el 38,4% se encuentra en el sector privado y el 19,2% restante, en el sector público; el 22% está desempleado, el 13,6% trabaja independiente y solo el 6% se encuentra laborando en otro sector; lo anterior indica que por lo menos la mayoría de los egresados se está desempeñando en el sector para el cual fueron formados.

En la figura 2, con respecto a los cargos desempeñados por los egresados, se encontró que el 63,04% desempeña

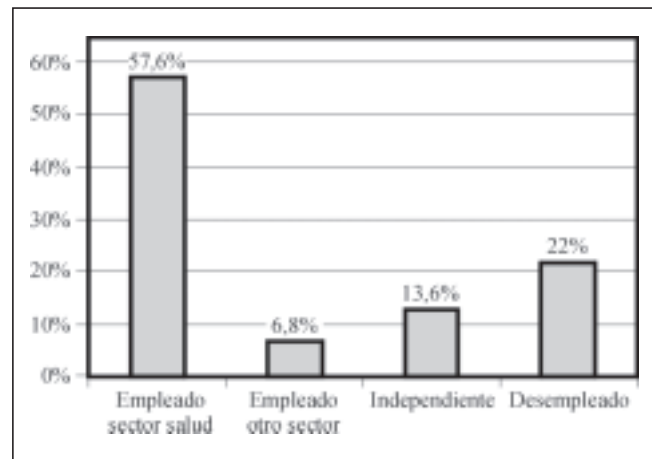


Figura 1. Situación laboral de los egresados de AES GSS.

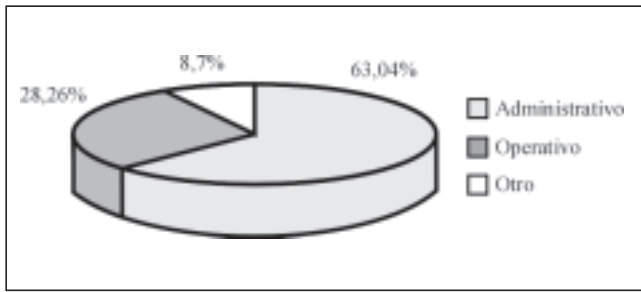


Figura 2. Cargo desempeñado por los egresados de AES GSS

cargos administrativos, tales como administrador, administrador de piso, administrador de régimen subsidiado, gerente, jefe de cartera y costos, apoyo logístico, talento humano, control interno e interventoría, seguido por el 28,26% que desempeña cargos operativos, como auxiliar de autorizaciones, de contabilidad, de enfermería y de impuesto y recaudo; técnico en mercadeo y cuentas médicas; secretario; docente de cátedra y encuestador, y el 8,70% restante desempeña otro tipo de cargo. Cabe aclarar que la información anterior corresponde a todos los egresados sin discriminar en cuál sector laboran.

Los salarios de los egresados se encuentran principalmente en un rango de 2 a 4 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), con 57,8%. Llama la atención que el 26,7% de los egresados reciben salarios inferiores a 2 SMMLV, lo que indica que estos laboran con ingresos más bajos que los que realmente tiene su perfil como profesional, lo que genera inconformidad hacia el medio laboral.

En cuanto a la opinión que tienen los egresados sobre el ingreso al mercado laboral, el 88,1% afirma que dicho ingreso es difícil, señalando como principal razón la falta de conocimiento de su perfil profesional en el medio y la politiquería que se maneja en el sector; además, afirman que la gran competencia de profesionales de otros programas, las ofertas de empleo limitadas, la subutilización del profesional y los bajos

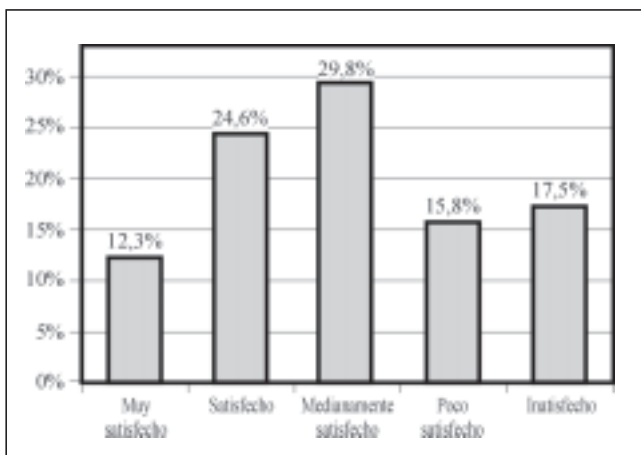


Figura 3. Grado de satisfacción laboral de los egresados de AES GSS frente a sus expectativas

salarios ofrecidos dificultan aún más su ingreso al mercado laboral.

En la figura 3 se muestra el nivel de satisfacción laboral de los egresados con relación a sus expectativas. Se encontró que 36,9% manifiesta estar satisfecho o muy satisfecho, argumentando que desde su desempeño laboral pueden aplicar todos los conocimientos adquiridos durante la carrera. Llama la atención que el porcentaje más alto (29,8%) se encuentra en los egresados que están medianamente satisfechos, debido principalmente a que los cargos desempeñados por ellos en las empresas son inferiores o no corresponden a los de su perfil profesional. El 33,3% dice sentirse poco satisfecho o insatisfecho, debido a los bajos salarios recibidos y a no ejercer cargos acordes con su profesión, ya que sus expectativas eran superiores al terminar su carrera.

Con respecto a la correspondencia de la formación recibida en el programa con el perfil profesional que el medio requiere, el 66,7% de los egresados dice que esta no corresponde, justificando su respuesta en que la información acerca de los cambios que presenta el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) está desactualizada y en que hay poca formación en temas sobre manejo de costos, análisis financieros, calidad en salud, auditoría, contratación, facturación, manejo de recurso humano, técnicas de manejo de público, relaciones interpersonales y en la importancia del cliente en una institución. Además, dicen que el medio requiere de profesionales más en cargos operativos que administrativos.

En la figura 4 se puede observar claramente que el 54,30% de los egresados encuestados presenta un grado de satisfacción alto o muy alto, dado que estos perciben que el programa como tal está bien encaminado, el pénsum es muy completo y los conocimientos adquiridos apoyan el buen desempeño de la labor, además de que la carrera es nueva y el sector

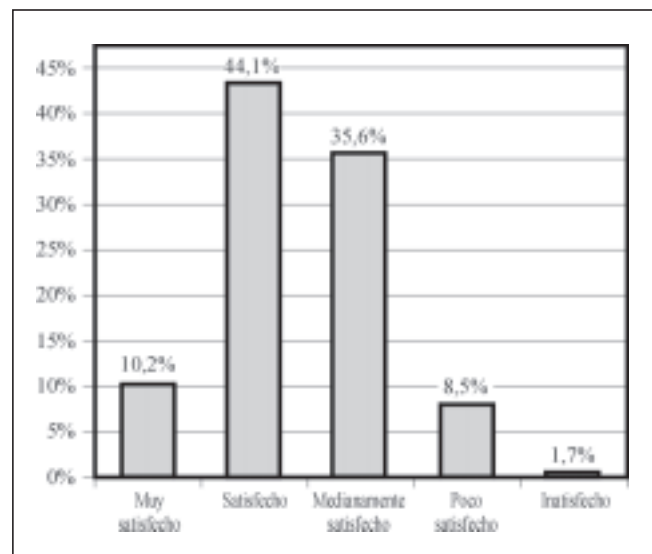


Figura 4. Grado de satisfacción de los egresados de AES GSS con respecto al programa

requiere de los profesionales de administración en salud para garantizar su buen funcionamiento. Aun así, cabe destacar el alto porcentaje de egresados que afirma sentirse medianamente satisfechos con respecto al programa (35,60%), argumentando que este tiene muchos vacíos y que hay temas importantes que se aplican en el campo laboral que se abordaron muy superficialmente durante la carrera (costos, presupuestos, calidad en salud, gestión y análisis financiero); además, opinan que falta acercamiento al sector productivo, acreditación del programa y mercadeo de la carrera.

Los egresados que afirmaron estar poco satisfechos o insatisfechos (10,20%), dicen que existe un gran desconocimiento del perfil en las instituciones del sector; por ende, estos se ven en la obligación de desempeñar cargos inferiores o que no tienen nada que ver con su profesión, además de recibir muy bajos salarios.

Las principales debilidades que los egresados identificaron en el programa AES GSS fueron: falta de mercadeo del programa y del perfil profesional; falta de profundización y actualización en temas como finanzas, contabilidad, contratación, manejo de los manuales tarifarios, *software*, manejo de nómina, cartera, caja, economía, calidad y negociación; poca exigencia académica por parte de algunos profesores; mucha demanda de profesionales de AES GSS y pocas posibilidades de empleo; poca programación de prácticas de campo en los diferentes bloques programáticos; falta de información sobre la realidad del sector y sus necesidades; falta apoyo a los egresados por parte de la facultad para ingresar al mercado laboral; y, finalmente, falta de actitud gerencial de los estudiantes y mucha competencia con otros profesionales del sector salud.

Las principales fortalezas que los egresados expresaron acerca del programa AES GSS fueron: los excelentes conocimientos sobre legislación del sector salud recibidos durante la formación profesional; el p \acute{e} nsum es muy completo y los contenidos acad \acute{e} micos del programa responden a los requerimientos del medio; el programa cuenta con docentes calificados, con experiencia en el sector salud y dispuestos a asesorar permanentemente a los estudiantes; el prestigio que tiene la FNSP y, sobre todo, la Universidad de Antioquia, la cual es pionera en la formación de profesionales de AES GSS; y, finalmente, la formación profesional permite desempeñarse en cualquier \acute{a} rea administrativa del sistema de salud y estimula la investigaci \acute{o} n.

Empleadores

De los empleadores que respondieron la encuesta, el 64,9% son de naturaleza privada, de los cuales el 12,5% son entidades de segundo nivel de complejidad y el 37,5%, de tercer nivel; el 35,1% de los empleadores restantes son de naturaleza p \acute{u} blica, entre los cuales el 38,46% son entidades de segundo nivel de complejidad y el 7,69%, de tercer nivel; las restantes son entidades de direcci \acute{o} n y control.

En cuanto al conocimiento que tienen los empleadores acerca del programa AES GSS, se encontr \acute{o} que el 67,6% de estos dice que el programa es desconocido o poco conocido en el medio; solo el 32,4% dice que es conocido.

En la figura 5 se muestra que el 64,9% de los empleadores encuestados no han utilizado los servicios de los egresados de AES GSS, argumentando su respuesta en la falta de promoci \acute{o} n del programa y del perfil del egresado; adem \acute{a} s, hay poca disponibilidad de cargos acordes completamente para ese perfil y las instituciones no ofrecen alternativas laborales para este; dicen tambi \acute{e} n que a los egresados les falta manejo de sistemas de informaci \acute{o} n y *software*.

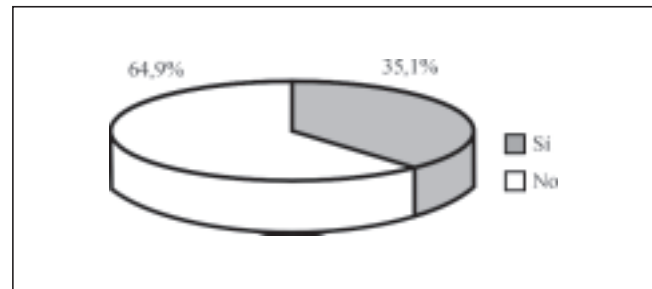


Figura 5. Utilizaci \acute{o} n de los servicios de los egresados de AES GSS

El 35,1% de los empleadores que han utilizado los servicios de los egresados de AES GSS lo han hecho principalmente en cargos como los de auxiliares de archivo, almac \acute{e} n, facturaci \acute{o} n, admisiones, recaudo y apoyo al usuario, seguidos por los cargos de asesores de control interno, analistas, secretar \acute{i} as y asistentes administrativos y en otros cargos con menos frecuencia, como los de administrador de servicios, administrador, gerente, aseguramiento, salud p \acute{u} blica y jefe de lavander \acute{i} a.

Los factores principales para que los empleadores est \acute{e} n altamente motivados con los profesionales de AES GSS, son los conocimientos propios y actualizados que estos poseen y que el medio necesita, la confianza que brindan sus capacidades y su interactividad en diferentes \acute{a} reas. Otras caracter \acute{i} sticas que motivan a los empleadores para contratar a los profesionales de AES GSS son: el prestigio que tiene la FNSP en la preparaci \acute{o} n de profesionales en el \acute{a} rea de la salud; la formaci \acute{o} n acad \acute{e} mica integral de los estudiantes; los conocimientos sobre el SGSSS y la administraci \acute{o} n en salud y su problem \acute{a} tica; el conocimiento de los manuales tarifarios; los conocimientos en din \acute{a} mica gerencial; las habilidades relacionales y comunicativas; el cumplimiento de las funciones del cargo, el perfil, la idoneidad, la disponibilidad y el sentido de pertenencia; y las capacidades para tomar decisiones y mejorar procesos, adem \acute{a} s de la recomendaci \acute{o} n de personas que conocen el programa.

Por otro lado, se evidencia desmotivaci \acute{o} n por parte de los empleadores debido al poco conocimiento de la carrera y

del perfil del egresado en el medio, a la vez que hay poca disponibilidad de cargos, un gran desconocimiento de los potenciales de los egresados, las plantas de cargos de las instituciones no ofrecen alternativas laborales para ese perfil y a los egresados les falta manejo de sistemas de información y *software*; además, al programa y al perfil del egresado les falta promoción en las instituciones de salud. Quienes conocen de ellos opinan que los cargos contenidos en sus manuales no están acordes con el perfil profesional de los egresados de AES GSS, motivo por el cual muchas veces dichos egresados son contratados en cargos más bajos al de su perfil. Según los empleadores, los egresados aún presentan debilidades en muchos temas en los cuales se les debería profundizar más para que se puedan desempeñar mejor en el campo laboral.

En la figura 6, correspondiente a la satisfacción de los empleadores con los servicios que han recibido de los profesionales de AES GSS, se encontró que el 84,6% está satisfecho o muy satisfecho, y afirman que por sus conocimientos fundamentados los egresados han logrado un buen desempeño en el campo laboral y, al mismo tiempo, han hecho aportes valiosísimos para las instituciones. El 15,4% dice sentirse medianamente satisfecho, dado que los egresados se adaptan muy lentamente a sus funciones, ya que su formación ha tenido más un enfoque administrativo que operativo, siendo esto lo más requerido por el medio.

Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones fueron extraídas de la información recolectada en las encuestas realizadas a los empleadores y egresados del programa.

Empleadores

La Facultad debe realizar una mayor difusión y mercadeo del programa y del perfil profesional de administración en salud

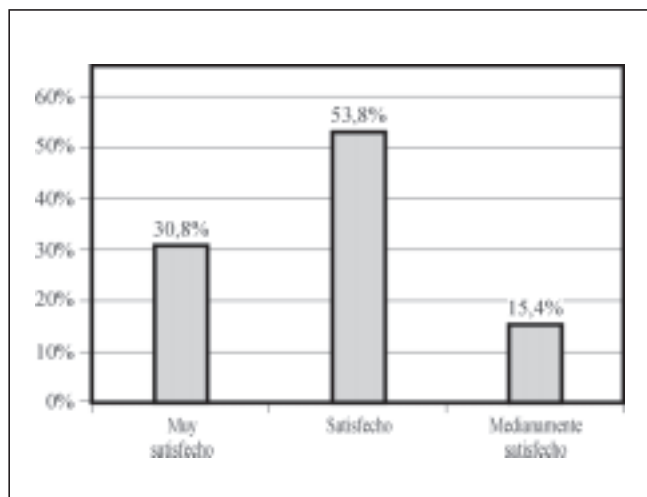


Figura 6. Satisfacción general de los empleadores con los servicios recibidos del egresado de AES GSS

con énfasis en gestión de servicios de salud con el fin de que este sea reconocido en el medio.

Egresados

—Se deben intensificar los contenidos y tiempos de los cursos, como costos, presupuesto, calidad en salud, gestión y análisis financiero, auditoría, contratación, facturación, manejo de recurso humano, técnicas de manejo de público, contabilidad, manejo de los manuales tarifarios, sistemas de información, *software*, manejo de nómina, cartera, caja, economía, negociación, suministros y terminología médica.

—Deben realizarse más prácticas institucionales con los diferentes actores del sistema general de seguridad social en salud en que se involucre más la comunidad.

—La Facultad Nacional de Salud Pública debe realizar cursos y seminarios permanentes para la actualización de los egresados.

—Debe crearse un banco de empleo para los egresados como estrategia para brindar un acercamiento de estos al sector productivo.

—Deben recogerse experiencias laborales de otros egresados, con el fin de conocer más la realidad y las necesidades del mercado laboral.

Conclusiones

—No hay posicionamiento del egresado de AES GSS en el mercado laboral.

—A pesar de que un porcentaje significativo de egresados se encuentra laborando en el sector salud, desempeñando cargos operativos y no administrativos, es aún más preocupante que se presente un alto porcentaje de desempleados.

—El hecho de que los empleadores desconozcan el programa influye en que estos no utilicen al profesional de esta carrera; cuanto mayor es el conocimiento del programa, mayor es la utilización de este profesional.

—Teniendo en cuenta que el desconocimiento de la carrera y del perfil de los egresados es muy alto, la aceptación de los egresados por parte de los empleadores es muy favorable en el medio.

—Tanto los empleadores como los egresados manifestaron que el programa y sus profesionales son requeridos por el medio.

—En términos generales, los empleadores expresaron una gran satisfacción por los servicios recibidos del administrador en salud.

—Los egresados manifiestan no sentirse totalmente satisfechos con respecto al programa, debido a que en este hay temas importantes que se aplican en el campo laboral y que se abordaron muy superficialmente durante la carrera.

—Los egresados se encuentran laborando con ingresos más bajos que los que realmente tiene su perfil como profesional, lo que genera inconformidad por parte de estos hacia el medio laboral.

Reconocimientos

Agradecemos al Fondo de Apoyo de la Facultad Nacional de Salud Pública por el aporte económico para la realización de esta investigación.

Referencias

1. Contreras A, Múnera H. Mercado laboral para los egresados de administración en salud con énfasis en gestión de servicios de salud, 2001. Medellín, 2003. Trabajo de grado (administración en salud). Universidad de Antioquia. Facultad Nacional de Salud Pública.
2. Barrera J, Hernández F, Gómez JM. Percepción de la satisfacción de los estudiantes de pregrado acerca de su programa académico. Medellín; 2003. Trabajo de grado (gerencia en sistemas de información en salud). Universidad de Antioquia, Facultad Nacional de Salud Pública.
3. Universidad de Antioquia. Facultad Nacional de Salud Pública. Resumen programa administración en salud con énfasis en gestión de servicios de salud y con énfasis en gestión sanitaria y ambiental. Medellín: La Facultad; 1997.
4. Colombia. Congreso. Ley 100 de 1993, 23 de diciembre, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Congreso; 1993.
5. Moreno JM. Marketing internacional: contenido y estrategias para lograr la excelencia. Buenos Aires: Ed. Macchi; 1999.
6. Estados Unidos. Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El mercadeo de los servicios de su organización. Rev Actual Gerencial 1999; 8(2):1-22.
7. Pujol B. Dirección de marketing y ventas. Madrid: Cultural; 1998.
8. Orozco A. Investigación de mercados, concepto y práctica. Bogotá: Norma; 1999.
9. Taylor JR, Kinneer TC. Investigación de mercados. Un enfoque aplicado. 5ª ed. Bogotá: McGraw Hill; 1999.
10. Malhotra, NK. Investigación de mercado: un enfoque práctico. 2ª ed. México: Prentice Hall; 1997.
11. Argimón J, Jiménez J. Métodos de investigación clínica y epidemiológica. Madrid: Harcourt; 1999.
12. Londoño JL. Metodología de la investigación epidemiológica. 3ª ed. Bogotá: El Manual Moderno; 2004.
13. López MD, Duque DG. Perfil y percepción que tienen los egresados y empleadores del administrador en salud con énfasis en gestión de servicios de salud egresados de la Facultad Nacional de Salud Pública. Medellín; 2001. Trabajo de grado (administración en salud). Universidad de Antioquia. Facultad Nacional de Salud Pública.
14. Universidad de Antioquia. Facultad Nacional de Salud Pública. [Sitio en internet]. Disponible en: <http://guajiros.udea.edu.co/fnsp/>. Consultado: marzo de 2005.
15. Valderrama SM. Plan de mercadeo para los egresados del programa de Administración en salud con énfasis en gestión de servicios de salud. Medellín, 2004. Trabajo de grado (administración en salud). Universidad de Antioquia. Facultad Nacional de Salud Pública.