

Conocimiento y satisfacción que los estudiantes tienen de los servicios médicos de la Universidad del Zulia. Caso: Núcleo Costa Oriental del Lago

Rolín Emiro Valdeblanquez Iguarán¹ y Jorge Ernesto Pérez Lugo²

¹Programa de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago.

²Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad del Zulia. Núcleo Maracaibo.

Resumen

El presente artículo muestra los resultados de una investigación llevada a cabo en el Servicio Médico de la Universidad del Zulia, en el Núcleo Costa Oriental del Lago, con el objetivo de establecer el conocimiento y la satisfacción que los estudiantes tienen de este Servicio. Se diseñó y aplicó un instrumento de recolección de información a la muestra seleccionada, y la data obtenida permite concluir que es insuficiente el conocimiento que los estudiantes tienen del Servicio Médico, aunque aquellos que lo conocen y son usuarios del mismo están satisfechos con la atención que se les brinda.

Palabras clave: Conocimiento, satisfacción, servicio médico, estudiantes, Universidad del Zulia.

Student knowledge of and satisfaction in relation to Medical Services in the University of Zulia.
Subject: East Coast Lake Nucleus

Abstract

This paper indicates the results of research carried out in the Medical Services Facility at the University of Zulia, on the Eastern Coast Lake Nucleus, for the purpose of determining the knowledge and the satisfaction levels that students have in reference to this service. An instrument for gathering information was designed and applied to a selected sample, and the

data obtained allows to conclude that students have little information about medical services, although those who do have information and are users of the same are satisfied with the attention that is offered.

Key words: Knowledge, satisfaction, medical service, students, University of Zulia.

Introducción

Venezuela, enfrenta una crisis que se manifiesta de múltiples formas y se reproduce en todos los ámbitos y niveles del sistema social, como son el económico, político, cultural, comunicacional, y de salud. Si bien, en cada uno de ellos, la crisis se expresa de manera distinta y con diferente intensidad, es en el sector educativo y el sector salud, donde dicha crisis se manifiesta de manera más evidente, debido a la enorme cantidad de recursos económicos, físicos, humanos y tecnológicos, además de los programas y las políticas que involucra el desarrollo y funcionamiento de ambos subsistemas para el mantenimiento del orden social.

Con respecto al funcionamiento del sector salud, se evidencia la crisis, tanto por las tendencias negativas de los indicadores de salud, como por los problemas de eficiencia, eficacia, cobertura, accesibilidad y legitimidad que confrontan las instituciones que prestan los servicios de salud.

Destaca el hecho de que el desarrollo de la práctica médica, en nuestro país, se ha adelantado bajo una concepción asistencialista de la salud. En teoría, se ha adoptado que la salud es el estado de completo bienestar físico, mental y social, y en la práctica sigue predominando una concepción restringida de la misma, que afecta la implantación y el desarrollo de una política adecuada a las necesidades y demandas de la población, en torno al rescate y mantenimiento de su salud.

En este contexto, las diferentes instituciones establecidas en nuestra sociedad, brindan servicios de salud, cumpliendo con las leyes y normas que así lo establecen. En el caso de las Universidades, se ofrecen los Servicios Médicos a los estudiantes, como parte de la política desarrollada para satisfacer el componente salud, dentro del proceso integral de desarrollo del estudiantil.

En el caso de la Universidad del Zulia, esta institución contempla dentro de su política de formación del estudiante, la prestación de servicios de salud, los cuales deben ser promocionados para que todos sus estudiantes los conozcan y puedan acceder a ellos. Debe además, brindarse en ellos una atención de calidad en un ambiente adecuado para tal fin.

Al respecto, se constituye en una necesidad imperante el estudio del nivel de conocimiento y satisfacción que los estudiantes de la Universidad del Zulia (LUZ) tienen de los Servicios Médicos que esta institución les presta, con el propósito de constatar que ellos están siendo promocionados, conocidos y empleados por los estudiantes; y que estos están satisfechos con la atención que se les brinda.

En el presente artículo, se presentan los resultados de una investigación llevada a cabo en el Servicio Médico de la Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago, con el objetivo de establecer el nivel de conocimiento que los estudiantes tienen de los servicios médico-odontológicos que LUZ brinda; y si están satisfechos con la atención que reciben en ellos. La información fue obtenida mediante la aplicación de un instrumento de recolección de los datos requeridos.

2. Los servicios médicos universitarios

Las Universidades, al igual que la mayoría de las instituciones en Venezuela, han experimentado en las últimas décadas importantes transformaciones que les exigen replantearse su papel dentro de la sociedad. Hoy en día, las Universidades, como instituciones de educación superior, constituyen organizaciones complejas dirigidas al desarrollo integral de sus estudiantes. Son antes que cuentan entre sus objetivos, “la excelencia académica con compromiso social, líderes en la generación de conocimiento científico competitivo transferible por medio de la formación de ciudadanos capacitados para interactuar en sociedades globales, vanguardistas del desarrollo tecnológico y soportes del desarrollo sostenido” (Clemenza y Ferrer, 1999: 98).

Para el alcance de los objetivos señalados, se ha implantado y desarrollado una política universitaria que contempla todo un conjunto de aspectos que involucra el desarrollo humano. Aspectos que trascienden el proceso de enseñanza –aprendizaje y que se extienden hasta el ámbito socio-económico y socio-cultural.

Así, el desarrollo integral de los estudiantes universitarios, abarca su crecimiento intelectual y espiritual, junto a su bienestar físico, mental y social. Las estrategias diseñadas

das y ejecutadas para lograr dicho crecimiento y bienestar, se materializan en un conjunto de programas que la Universidad desarrolla con el objeto de beneficiar a los estudiantes.

El marco teórico que sustenta la concepción del desarrollo estudiantil en términos integrales tiene un enfoque holístico, sistémico, por lo que parte del principio básico según el cual se debe entender al estudiante como una totalidad, al cual se le ofrecerá un asesoramiento en todas las áreas de sus experiencias vocacionales, académicas, personales y sociales, por medio de un proceso continuo y sistemático de atención.

Por tanto, el enfoque filosófico del desarrollo estudiantil abarca principios fundamentales acerca del proceso de formación integral del estudiante y se expresa en la práctica mediante un conjunto armónico de diversas funciones programáticas, instrumentadas en forma planificada con el respaldo de procedimientos científicos, técnicos y humanísticos dirigidos a la atención individual y colectiva del sector estudiantil, así como al nivel organizacional de las instituciones educativas.

En estas definiciones, está la reflexión acerca del desarrollo estudiantil como proceso de formación integral que debe cumplir la educación superior, atendiendo a la naturaleza bio-psico-social y espiritual del estudiante.

Esta concepción del desarrollo estudiantil, centrada en el estudiante y su proceso de formación integral, enfatiza la función educativa de los programas y servicios dirigidos a los aspectos relevantes de la personalidad del alumno.

Destaca, dentro del proceso de implantación de las diferentes políticas dirigidas al alcance de los objetivos establecidos, aquella relacionada con la salud integral de los estudiantes, la cual contempla los programas de: investigación, diagnóstico y asistencia para detectar y atender problemas de salud; información y prevención, relacionados con la educación para la salud mental y física del estudiantado, y aquellos de proyección hacia la comunidad.

Al respecto, la Universidad del Zulia, como ente social, ofrece una gama de servicios mediante la Dirección de Desarrollo y Servicios Estudiantiles (DIDSE), distribuidos en dos grupos: un primer grupo de servicios dirigido a toda la población estudiantil; y otro, dirigido a los estudiantes que cumplan requisitos específicos.

Dentro del primer grupo se contempla:

- Un Programa de Comunicación con los estudiantes, a través de estrategias de información y difusión de

las actividades que se realizan en los diferentes programas en pro de una atención integral.

- Un Programa de Recreación para proporcionar al estudiante actividades de esparcimiento que le permitan su desarrollo integral en los aspectos bio-psico-social y espiritual, para poder hacer una mejor utilización de su tiempo libre.
- Programas de Comedores Universitarios para brindar servicio de alimentación a los estudiantes, que por diferentes razones no puedan almorzar en sus hogares.
- Programa Salud, con la finalidad de promover la salud integral del estudiante, propiciando el uso racional y eficiente del Servicio Médico Odontológico que ofrece la Universidad.
- FAMES, la Fundación de Asistencia Médica Hospitalaria para Estudiantes de Educación Superior pública.
- Un Programa de Orientación que involucra la atención personal del estudiantado, brindándole orientación académica, personal, social y vocacional.
- Ayudas Estudiantiles Eventuales y subvenciones a estudiantes de Luz, comprendiendo pasajes, viáticos, compras de libros, gastos de alimentación.
- Peluquería Universitaria Unisex, con precios especiales para los estudiantes.

Dentro del segundo grupo se contempla:

- Un Programa de Becas, que incluye las modalidades de Beca Académica; Trabajo; Deportiva; Cultural; y a la Excelencia Académica (BEA).
- Programas Residencias, para satisfacer una de las necesidades básicas de los estudiantes residentes, como lo es una vivienda. Comprende además el sub-programa Rutas Vacacionales para el traslado de los estudiantes residentes a su sitio de origen en períodos vacacionales (De Latieque, 1999).

Nos interesa destacar de todos estos programas establecidos en LUZ, aquellos relacionados con la asistencia médica. La Universidad del Zulia, específicamente, posee dentro de su estructura de recursos, dos organizaciones prestadoras de asistencia médica al estudiante, que son: la Fundación de Asistencia Médica Hospitalaria para Estudiantes de Educación Superior (FAMES); y los Servicios Médicos Odontológicos.

Ambas instancias fueron creadas para satisfacer las necesidades de atención médica de los estudiantes; por lo que es importante que dichos servicios sean merca-

deados de una manera masiva y mediante acciones y mecanismos que permitan divulgar suficiente y oportuna información acerca de su funcionamiento a la masa estudiantil, para que ésta pueda acceder a los mismos, y a su vez, estos puedan ser evaluados en cuanto a su rendimiento y calidad.

En este sentido, Ferrer y Vásquez (1997), destacan la importancia de la función mercadeo para las organizaciones, vinculándola con los elementos de la calidad total y definiendo el comportamiento que la organización debe tener con respecto a los factores internos y externos que influyen en las decisiones gerenciales. Esto significa que los procesos dirigidos a obtener información de parte de los usuarios sobre el funcionamiento de los servicios y la calidad del mismo son claves para la planificación y la toma de decisiones. Por su parte, Passos (1997), desarrolla las perspectivas de la gestión de calidad total en los servicios de salud, analizando el concepto de servicios, que para él se definen esencialmente por su utilidad inmediata y sirven al usufructo más personal, en el que el sentido de utilidad está condicionado estrechamente por valores y comportamientos socialmente reconocidos.

En este orden de ideas, Desatnick (1990), plantea el enfoque del servicio dirigido al usuario como una ventaja real competitiva y algunas estrategias para alcanzarla, tales como el desarrollo y mantenimiento de normas del servicio, adiestramiento efectivo del personal, evaluación del desempeño y medición de los resultados del servicio al usuario, entre otras.

El Servicio Médico (entendido como asistencia médico-hospitalaria y médico-odontológica) que ofrece la Universidad a sus estudiantes debe contemplar entre su funcionamiento procesos de promoción y divulgación del mismo para que sea conocido y empleado en el momento que los estudiantes lo requieran. Además, se precisa que su administración sea adecuada para lograr la cobertura deseada y la atención de calidad esperada por sus usuarios.

En este sentido, es importante indagar sobre el conocimiento que los estudiantes de la Universidad del Zulia tienen sobre el Servicio Médico que se les ofrece para su desarrollo integral; y la satisfacción de quienes se benefician de los mismos. Se entenderá por conocimiento, la información que manejan los estudiantes con referencia al Servicio Médico; y por satisfacción, el agrado y la complacencia como resultado de haber quedado cubiertas las expectativas sobre dicho Servicio.

3. Metodología

La investigación realizada es de tipo descriptiva, y comprende la exposición del fenómeno objeto de estudio tal como se presenta, su registro, análisis e interpretación actual. Hernández et al (1997:60), definen los estudios descriptivos como aquellos donde se miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Consideran los autores, que desde el punto de vista científico describir es medir.

El diseño de investigación es no experimental, ya que no se manipulan deliberadamente las variables involucradas en el estudio. Es una investigación no experimental transeccional ya que se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único. El propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en el momento actual. Hernández *et al.* (1997: 191) señala que los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Por su parte, Bavaresco (1997: 93), señala como uno de los dos tipos de estudio por muestreo, el descriptivo, donde sólo se trabaja con una parte de la población.

Se procedió al diseño de un Instrumento de recolección de información que permitiera obtener datos sobre el nivel de conocimiento y satisfacción que los estudiantes tienen con respecto a los servicios médicos y su posterior aplicación previamente determinada la población y la muestra a encuestar.

La población total de los beneficiarios de los Servicios Médicos de la Universidad del Zulia en el Núcleo de la Costa Oriental del Lago, está constituida por 7.298 estudiantes. Para determinar el tamaño de la muestra, se procedió a la aplicación de la fórmula para el cálculo del tamaño muestral de Sierra Bravo (Chávez, 1997: 166), que es la siguiente:

$$n = \frac{4 \cdot N \cdot P \cdot q}{\epsilon_2 (N-1) + 4 \cdot P \cdot q}$$

donde:

n : es el tamaño muestral que se calculará.

4: es una constante.

P y q : son las probabilidades de éxito y fracaso que tienen un valor del 50%, por lo que p y $q = 50$.

N : es el tamaño de la población.

ϵ_2 : es el error seleccionado por el investigador.

Así tenemos que:

$$n = \frac{4 \cdot 7298 \cdot 50 \cdot 50}{25(7297) + 4 \cdot 50 \cdot 50} = \frac{72980000}{192425} = 379$$

Se obtuvo un resultado de 379 estudiantes a encuestar, distribuidos de acuerdo a los porcentajes correspondientes a la cantidad total de estudiantes inscritos por especialidad.

Del total de estudiantes (7.298), corresponden a Ingeniería 4.259 (58%); a Economía 2.259 (31%); y a Educación Especial 780 (11%). Entonces para el total de estudiantes que conforman la muestra (379), corresponde encuestar en Ingeniería a 220 estudiantes (58%); en Economía a 117 (31%); y en Educación Especial a 42 estudiantes (11%).

La información recopilada por medio de la encuesta, fue procesada mediante el Programa de Estadística Aplicada a las Ciencias Sociales (SPSS), el cual permite la elaboración de una base de datos mediante la agrupación, ordenación y sistematización de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de recolección de información.

La clasificación de las variables se establece de acuerdo a las exigencias del SPSS, que requiere para el análisis e interpretación de los datos la distinción entre variables nominales y ordinales, como la valoración de las posibles alternativas de respuesta a cada ítems, utilizando la Escala de Licker.

4. Análisis y discusión de los resultados

Los resultados del análisis de frecuencias, porcentuales y descripción de los datos que permitieron medir las variables para determinar el nivel de "Conocimiento y Satisfacción que tienen los estudiantes sobre el Servicio Médico y Odontológico de La Universidad del Zulia en el Núcleo Costa Oriental del Lago, nos indican, en primer lugar, que 150 personas, es decir, menos de la mitad de los encuestados indicó conocer los servicios médicos frente a 217 que manifestaron no conocerlos (TABLA 1).

Esto constituye un hecho preocupante dada la importancia de los mismos, no solo como programa que desarrolla la universidad dentro de su política integral para el estudiante, sino además como servicio que permite la prevención y control de enfermedades, la atención y tratamiento de algunas afecciones y el ahorro que implica para los estudiantes dicho servicio y el costo de ofrecerlo para la misma universidad.

TABLA 1. Conocimiento de los servicios médicos-odontológicos de los estudiantes del Núcleo LUZ-COL, 2001.

Conocimiento	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Sí conoce los Servicios	158	41,6	41,6
No conoce los Servicios	221	58,4	100
TOTAL	379	100	

Fuente: Encuesta.

TABLA 2. Medios por el cual se enteró de los servicios médicos-odontológicos de los estudiantes del Núcleo LUZ-COL, 2001.

Medio de Comunicación	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Radio	1	0,2	0,2
Prensa	10	2,6	2,8
Estudiantes	213	56,2	59
Profesor	93	24,5	83,5
Cartelera	12	3,1	86,6
Empleado/Obrero	11	2,9	89,5
Internet	1	0,2	89,7
No sabe	23	6	95,7
No contesto	15	3,9	100
TOTAL	379	100	

Fuente: Encuesta.

Tal situación indica que la promoción y divulgación de los mismos no se está llevando de manera adecuada. Además, otros datos indican que más de la mitad de los estudiantes encuestados (213, equivalentes a un 56,2%) manifestó haberse enterado de la existencia de los servicios médicos por otro estudiante y en menor medida (93 estudiantes, equivalentes al 24,5%) por medio de un profesor (TABLA 2), lo que puede constituir una evidencia de la falta de promoción y divulgación de la información correspondiente al funcionamiento de tales servicios.

Aunado a ello, se registró que el 54,2% de la población encuestada indicó estar en desacuerdo ante la afirmación de que la información sobre el servicio médico es suficiente. En segundo lugar se encuentra el grupo que no fijó posición al respecto, conformado por 80 estudiantes, lo que

TABLA 3. Es suficiente la información de los servicios médicos-odontológicos de los estudiantes del Núcleo LUZ-COL, 2000.

Información	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Totalmente de acuerdo	24	6,3	6,3
En acuerdo	43	11,3	17,6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	80	21,1	38,7
En desacuerdo	86	22,6	61,3
Totalmente en desacuerdo	120	31,6	92,9
No sabe	17	4,4	97,3
No contesto	9	2,3	100
TOTAL	379	100	

Fuente: Encuesta.

TABLA 4. Usuarios de los servicios médicos-odontológicos de los estudiantes del Núcleo LUZ-COL, 2000.

Usuario	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Sí	82	21,6	21,6
No	297	78,3	100
TOTAL	379	100	

Fuente: Encuesta.

TABLA 5. Excelencia del ambiente físico de los servicios médicos-odontológicos de los estudiantes del Núcleo LUZ-COL, 2000.

Ambiente Físico	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Totalmente de acuerdo	9	2,3	2,3
En acuerdo	21	5,5	7,8
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	31	8,1	15,9
En desacuerdo	16	4,2	20,1
Totalmente en desacuerdo	5	1,3	21,4
No sabe	297	78,3	100
TOTAL	379	100	

Fuente: Encuesta.

equivale al 21,1%, seguido por los que manifestaron estar de acuerdo, que representan el 17,6% (TABLA 3).

Queda evidenciada entonces la necesidad de fortalecer la actividad de promoción y divulgación del servicio médico que la universidad tienen a disposición de sus estudiantes.

En cuanto a los datos registrados con respecto a los usuarios del servicio médico, estos permiten señalar que sólo el 21,6% de la población encuestada (82 estudiantes) manifestó ser usuario del servicio médico que ofrece la universidad. El 78,3 % no los utiliza; y una de las principales razones de esta situación puede ser el desconocimiento que existe sobre el servicio.

Por otra parte, se evidenció que el 78,3% de la población encuestada (297 estudiantes) no conoce el ambiente físico del servicio médico, seguido del grupo que manifestó no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo (31 estudiantes que equivalen al 8,1%) ante la afirmación de la excelencia de las instalaciones físicas del servicio. Ahora bien, un porcentaje de la cantidad de personas que indicó ser usuaria del servicio está de acuerdo con la excelencia de su ambiente físico (TABLA 5).

Si bien el 78,3% de los estudiantes encuestados no ha recibido atención en el servicio médico; de quienes la han recibido, fue considerada excelente por 47 personas (lo que equivale al 12,3% de la población encuestada), en el siguiente lugar se encuentra el grupo que no fijó posición (TABLA 6).

De la población encuestada, 39 estudiantes manifestaron estar completamente satisfechos con el servicio médico y un porcentaje similar lo negó. El resto de los encuestados no aplicó para responder esta pregunta pues no han utilizado el servicio (TABLA 7).

5. Conclusiones y recomendaciones

Con respecto a la promoción y divulgación de la información concerniente a la existencia y funcionamiento del Servicio Médico de LUZ-Costa Oriental del Lago, tales procesos no se están ejecutando, o se están llevando a cabo de manera deficiente e ineficaz, pues como lo evidencian los datos obtenidos, la mayoría de los estudiantes tiene escasa o ninguna información sobre el Servicio.

Más de la mitad de los encuestados no consideran suficiente la información que tienen. Vale destacar, que de todos los que manifestaron manejar información al respecto, parte de ésta era incorrecta. Es entonces, evidente y urgente, la necesidad de desplegar una campaña de promoción y difusión de la existencia del servicio médico que

TABLA 6. Atención excelente en los servicios médicos-odontológicos de los estudiantes del Núcleo LUZ-COL, 2000.

Atención Excelente	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Totalmente de acuerdo	17	4,4	4,4
En acuerdo	30	7,9	12,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	24	6,3	18,6
En desacuerdo	6	1,5	20,1
Totalmente en desacuerdo	4	1	21,1
No sabe	297	78,3	99,4
No contestó	1	0,2	100
TOTAL	379	100	

Fuente: Encuesta.

TABLA 7. Estudiantes completamente satisfechos con los servicios médicos-odontológicos de los estudiantes del Núcleo LUZ-COL, 2000.

Usuario	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Sí	39	10,2	10,2
No	43	11,3	21,5
No Aplica	297	78,3	100
TOTAL	379	100	

Fuente: Encuesta.

LUZ ofrece a todos sus estudiantes, pues resulta fundamental que ellos lo conozcan y asistan al mismo cada vez que lo requieran, y para ello, deben estar informados de su funcionamiento, la ubicación de sus instalaciones y los servicios que se prestan.

En cuanto a los canales por medio de los cuales se transmite la información sobre el Servicio, prevaleció el intercambio oral entre estudiantes, si bien hay establecidas otras vías y procedimientos que debieron haber sido los registrados para tal fin, por lo que se recomienda la utilización de medios impresos como anuncios por cartelera, folletos y trípticos con la información pertinente sobre el servicio médico; además de la difusión de la misma por parte de profesores y alumnos dentro de las aulas de clase y también a través de la radio y la prensa local.

Con respecto a la satisfacción de los usuarios del servicio, se observó que un número reducido de estudiantes lo emplean con cierta frecuencia, considerando adecuada la ubicación del mismo y su ambiente físico. Un grupo menor señaló que la atención brindada es excelente, que los procedimientos realizados son suficientes y el tiempo de ejecución de las actividades adecuado, indicando un porcentaje de este grupo estar completamente satisfecho con la atención recibida.

Vale destacar, que debido al reducido número de estudiantes satisfechos con el servicio, aunado a la gran cantidad de los que no lo conocen y/o no han asistido al mismo, no se pueden establecer aseveraciones contundentes con referencia a la excelencia del servicio médico de LUZ y a la satisfacción que los estudiantes sienten por éste. Por tanto, existe la necesidad de realizar otros estudios que profundicen al respecto.

Referencias Bibliográficas

- BAVARESCO, Aura (1997). **Proceso metodológico en la investigación**. Editorial de la Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.
- CLEMENZA, Caterina y FERRER, Juliana (1999). Integración universidad-Estado-sector productivo. Caso: Universidades Nacionales Venezolanas. **Revista de Ciencias Sociales**. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia. Nueva Epoca. Volumen V N° 3. Pp. 97-111.
- CHÁVEZ, Nilda (1997). **Introducción a la Investigación Educativa**. Segunda Edición. Maracaibo, Estado Zulia. Venezuela.
- DE LATIEGUE, Lilia (1999). **El desarrollo estudiantil: una función universitaria**. Fondo Editorial UCLA. Barquisimeto. Venezuela.
- DESATNICK, Robert (1990). **Como conservar su clientela. Serie Empresarial**. Fondo Editorial LEGIS. Segunda Reimpresión. Colombia. pp. 169.
- FERRER, Juliana y VASQUEZ, José Luis (1997). Importancia de la función de mercadeo para las organizaciones. **Revista de Ciencias Sociales**. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad del Zulia. Nueva Epoca. Vol. III N° 1. Abril. Pp. 39-48.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar (1997). **Metodología de la investigación**. McGraw-Hill. Colombia.
- PASSOS N., Roberto (1997). **Perspectivas de la gestión de calidad total en los servicios de salud**. Serie PPALTEX Salud y Sociedad 2.000 N° 4. Organización Panamericana de la Salud. Organización Mundial de la Salud. pp. 157.