APR 4412

Tesis
GSAS 2008
C364

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN PRODUCTIVA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE ADULTOS DEL HOSPITAL GENERAL DEL ESTE DR. DOMINGO LUCIANI

(Proyecto de Investigación presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud)

PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Autor: *JENNY CARMONA CI: 10 400 371* Tutor: Dr. Alfredo Salas

Caracas, mayo 2008

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
Urb. Montalbán - La Vega - Apartado 20332 Caracas
Teléfonos 0582-4074333;4074103, FAX 0582-4074352
Dirección General de los Estudios de Postgrado
Unidad de Programacion Academica

FECHA 27 05 08

SOLICITUD DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

UPA003

DATOS DEL ESTUDIANTE

Cédula de Identidad: 10400371
Apellidos: Carmona Morillo
Primer Nombre: Jenny
Segundo Nombre: Coromoto
Teléfono: 04160142433
Dirección de Correo: Lic Carmonaucabo3@hotmail

Título del Trabajo Especial de grado: Diagnóstico de la gestion productiva en la unidad de cuidados intensivos de adultos del hospital General del este Dr Domingo Luciani

Grado académico al que se opta: Especialista en Gerencia de los servicios de salud

DATOS DEL ASESOR O TUTOR

Cédula de Identidad: 3839885
Apellidos y Nombres: SALAS URBANO ALFREDO JESUS

Grado Académico de Pregrado:

Grado Académico de Postgrado: ESPECIALISTA

Teléfono: 0414 2238182
Dirección de correo electrónico: NABALUS@GMAIL.COM

DATOSDEL ASESOR O TUTOR PARA EL PAGO

Banco: INDUSTRIAL DE VENEZUELA
Nº de Cuenta: 00030029280091061547

Tipo de cuenta:
- ☐ Máxima
- ☒ Corriente
- ☐ Ahorros
- ☐ Otra

Especifique:

DATOS DE LA SOLICITUD

Por medio de la presente hacemos constar que se ha culminado la elaboración del trabajo especial de grado y realizamos la solicitud para la evaluación correspondiente.

ESTUDIANTE

ASESOR O TUTOR

Rev.0 07/02/2008

ZSL/mgdcc

Universidad Católica Andrés Bello
Dirección General
de los Estudios de Postgrado

Evaluación de Proyecto

Trabajo Especial de Grado

Título del Proyecto: DIAGNOSTICO GESTION PROGRAMA UNID. CUIDADO INT. ADULTO HOSP. DOMINGO LUCIANI.	Autor del Proyecto: JENNY CARMONA
Postgrado: GSAS	Título Académico al que aspira el autor: ESPECIALISTA

Esta es una lista de chequeo para facilitar la expresión de la opinión de los árbitros en relación con la bondad de los proyectos de trabajo especial de grado, que se les asignan para su evaluación preliminar.

Instrucciones: Marque la casilla que mejor refleje su impresión; además, si le parece, para aclarar la valoración del documento agregue comentarios en el reverso de esta hoja y/o en el manuscrito. Si tiene dudas en relación al sentido de los aspectos a considerar, en el reverso se da una breve explicación de cada rubro. Finalmente, por favor, responda todas las cuestiones.

Aspectos a evaluar ⇩	No aplica	No lo indica	Nivel: Bajo	Medio	Alto
Claridad del ***título***					✓
Relación entre el ***título*** y el contenido					✓
Adecuación de la formulación del ***problema/objetivo(s)***					✓
Congruencia del ***problema/objetivo(s)*** con el grado al cual opta					✓
Relevancia del ***problema/objetivo(s)***					✓
Grado de relación entre el ***problema/objetivo(s)*** y el ***marco referencial***					✓
Pertenencia del ***problema/objetivo*** al postgrado del alumno					✓
Vigencia de las ***referencias bibliográficas***					✓
Cobertura y adecuación de la ***revisión bibliográfica***					✓
Pertinencia del ***tipo de investigación*** seleccionado					✓
Idoneidad del ***procedimiento***					✓
Adecuación de la ***unidad/objeto de análisis***					✓
Propiedad del modo de ***levantamiento de información***					✓
Adecuación de las(s) *técnica(s)* para el ***análisis de la información***					✓
Logro de la ***redacción***					✓
Cumplimiento de los *aspectos* ***formales*** del manuscrito					✓
Apego a la forma de elaborar las ***referencias bibliográficas***					✓
Conveniencia de la ***estructura*** del manuscrito					✓
Factibilidad del proyecto de aplicación					✓
Consideración de ***aspectos éticos***					✓

Por favor, marque una de las tres (3) alternativas

Veredicto Global: *El proyecto debe ser*		
	aceptado	✓
	devuelto para modificaciones	
	rechazado	

Nombre del Evaluador	Firma	Fecha
ALFREDO SALAS		27/07/08.

Si desea agregar algún comentario, por favor use el espacio del reverso de esta hoja

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

APROBACIÓN DEL ASESOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado denominado DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN PRODUCTIVA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE ADULTOS DEL HOSPITAL GENERAL DEL ESTE DR. DOMINGO LUCIANI, presentado por la ciudadana *JENNY CARMONA CI: 10 400 371*, para optar al grado de ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD, considero que dicho Trabajo Especial de Grado reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Caracas, a los 20 días del mes de mayo 2008.

Dr. Alfredo Salas
CI: 3 839 885

“La belleza de la vida consiste en compartir con los seres amados”

Jenny Carmona (2008)

Con cariño para mi familia.

AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso, por ser fuente de inspiración espiritual y de fortaleza en las debilidades.

A Mis Hijos, Jennyfer, Alexy y Jennyreth, ya que ellos son mi fuente inspiradora, que con su amor y ternura hacen que cada día crezca mi deseo de superación.

A Mis Padres, por darme el don de la vida y por estar conmigo en cada momento.

A los Esposos, Ana y Gregorio Bracho, por su constante apoyo y ayuda desinteresada.

A Mis Hermanos, a todos ellos por estar siempre atentos conmigo y brindarme su apoyo.

A Mi Esposo, Por estar siempre a mi lado, siendo una persona maravillosa y ejemplar, que con su ayuda profesional a permitido el cumplimiento de mis sueños y metas.

Al Dr. Alfredo Salas, con sus consejos y tutoría logro enrumbar el logro de este proyecto.

A mis compañeros de Clase, con los cuales he compartido momentos muy importantes en mis estudios.

A todos mis profesores de la UCAB, que con su aporte han permitido fortalecer mis conocimientos.

A todos mil gracias.

Jenny Carmona

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

Autor: ***Lic. Jenny Carmona, CI: 10 400 371***
Tutor: Dr. Armando Salas

Caracas, mayo 2008

RESUMEN

La productividad es un factor muy importante para el desarrollo organizacional, ya que mediante este factor se garantiza la eficiencia y efectividad de las actividades realizadas en la organización, en una organización de salud ser productivo implica poder llegar a la mayor cantidad de usuarios maximizando los servicios ofrecidos con una cantidad de recursos limitados y que el mismo tenga una clara percepción de la calidad en el servicio prestado. Es por ello que en el presente estudio se tiene como propósito Diagnosticar gestión productiva de la Unidad de Cuidados Intensivos Adultos (UCIA) del Hospital General del este Dr. Domingo Luciani (HDL), durante el ultimo trimestre del año 2007. En tal sentido se ha desarrollado una investigación no experimental tipo de campo a un nivel descriptivo. La población del mismo esta conformada por un total de 124 profesionales de salud pertenecientes a UCIA del HDL, y la muestra esta representada por aproximadamente el 30% de la población, es decir 38 profesionales. En este estudio fue necesario establecer dos instrumentos; el primero, una encuesta conformada por un total de diez preguntas, para medir la opinión del profesional de salud con respecto a la gestión productiva, el segundo instrumento, se basa en un registro, en el cual se mide los indicadores de gestión para la UCIA del HDL. Por otra parte este estudio cuenta con la validación de un grupo de expertos y con la confiabilidad de los mismos. La conclusión de este estudio permite identificar una situación favorable para la creación de un sistema de se gestión de la productividad, basados en los indicadores de productividad y que integre al personal de salud, a la gerencia de la institución con el fin de obtener un mejoramiento continuo en los servicios prestados por la institución a la comunidad, con lo cual se garantizaría una mejor calidad de atención y de salud.

Palabras claves: Productividad, indicadores de productividad, calidad.

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	iii
ÍNDICE	iv
LISTA DE CUADROS	vi
LISTA DE GRAFICOS	vii
ACEPTACIÓN DEL TUTOR	viii
SOLICITUD DEL JURADO	ix
INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO	
I EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.	13
Objetivos de la Investigación	16
Objetivo General	16
Objetivos Específicos	16
Justificación	17
Alcance	18
II MARCO REFERENCIAL	
Reseña Organizacional	19
Antecedentes de la Investigación	23
Bases Teóricas	26
Productividad: efectividad organizacional	26
Estrategias para medir la productividad	28
Sistema de Variable	33
Definición de términos básicos	35

III MARCO METODOLÓGICO

Diseño, Tipo y Nivel de la Investigación 37

Población y Muestra 39

Técnica e Instrumento de Recolección de la Información. 40

Validez y Confiabilidad 41

Procedimiento para la Recolección de la Información 42

Plan de Tabulación y Análisis 43

Procedimiento para la Medición de la Productividad. 44

IV ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Descripción de la Muestra en Estudio. 50

Objetivo: Determinar la opinión del profesional de salud con respecto a la gestión productiva de la UTIA, del HDL, durante el último trimestre del año 2007. 51

Objetivo: Medir los indicadores de productividad para la UCIA, para los meses de noviembre-diciembre del año 2007. 55

Objetivo: Establecer un diagnostico de la gestión de Productividad de la Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos del Hospital General del Este Dr. "Domingo Luciani" 63

V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones 66

Recomendaciones 67

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 68

ANEXOS

A Instrumento de Recolección de la Información 72

B Validez del Instrumento 76

C Confiabilidad del Instrumento 82

LISTA DE CUADROS

CUADRO	Pág.
1. Operalización de la variable de la investigación	34
2. Resultados porcentuales y de frecuencia obtenidos con relación a la opinión de los profesionales de salud con respecto a la gestión productiva de la UTIA, del Hospital HDL, tomado en base a una muestra de 36 profesionales.	51
3. Indicadores de Gestión obtenido para la Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos, para los meses de Noviembre y Diciembre del año 2007	55
4. Análisis situacional, matriz DOFA	64

LISTA DE GRAFICAS

GRAFICA **Pág.**

1. Resultados generales obtenidos en la medición de a la opinión de los profesionales de salud con respecto a la gestión productiva de la UTIA, del HDL. 52
2. Resultados generales obtenidos en la medición de a la opinión de los profesionales de salud con respecto percepción de la productividad del servicio 54
3. Representación grafica del indicador del número de pacientes atendidos en los meses de noviembre-diciembre del 2007 56
4. Representación grafica del indicador tiempo promedio de permanencia en los meses de noviembre-diciembre del 2007 57
5. Representación grafica del indicador porcentaje de ocupación de camas en los meses de noviembre-diciembre del 2007 58
6. Representación grafica del indicador porcentaje de mortalidad en los meses de noviembre-diciembre del 2007 59
7. Representación grafica del indicador promedios días de estancia en los meses de noviembre-diciembre del 2007 60
8. Representación grafica del indicador giro de cama en los meses de noviembre-diciembre del 2007 61
9. Representación grafica del indicador porcentaje de infecciones en los meses de noviembre-diciembre del 2007 62

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

APROBACIÓN DEL TUTOR

Por medio de la presente me es grato aceptar la Tutoría de la Tesis de la Ciudadana *JENNY CARMONA CI: 10 400 371*, titulada: DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN PRODUCTIVA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE ADULTOS DEL HOSPITAL GENERAL DEL ESTE DR. DOMINGO LUCIANI, la cual realizo, para Optar al Título de Especialista en Gerencia de los Servicios Asistenciales en Salud en la Universidad Católica Andrés Bello.

En la ciudad de Caracas, a los 21 días del mes de Abril de 2008.

ATENTAMENTE

Dr. Alfredo Salas
CI: 3 839 885

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
PROF. PEDRO CASTILLEJO
DIRECTOR DE POSTGRADO DE GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD
PRESENTE.-

Por medio de la presente, me dirijo a usted, con la finalidad de solicitar, por medio de sus Buenos Oficios, me sea asignado el JURADO EVALUADOR, para la revisión de mi Tesis Titulada: DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN PRODUCTIVA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE ADULTOS DEL HOSPITAL GENERAL DEL ESTE DR. DOMINGO LUCIANI, La cual realice, para Optar al Título de Especialista en Gerencia de los Servicios Asistenciales de Salud en la Universidad Católica Andrés Bello.

Agradeciendo su receptividad

De usted, atentamente

LIC. JENNY CARMONA M.

CI. 10 400 371

INTRODUCCIÓN

El nivel y la tasa de crecimiento de la productividad, se encuentra asociada a la calidad de vida, tasa de inflación, tasa de desempleo, y con todos aquellos indicadores económicos que proporcionan una semblanza del grado de bienestar económico y social. En la actualidad la productividad y la calidad de vida son consideraciones de interés nacional, tanto para los países desarrollados, como para los que están en vías de desarrollo.

La productividad es un factor muy importante para el desarrollo organizacional, ya que mediante este factor se garantiza la eficiencia y efectividad de las actividades realizadas en la organización, en una organización de salud ser productivo implica poder llegar a la mayor cantidad de usuarios maximizando los servicios ofrecidos con una cantidad de recursos limitados y que el mismo tenga una clara percepción de la calidad en el servicio prestado.

Debido a su importancia en las organizaciones de salud, el propósito de este proyecto es; Diagnosticar la gestión productiva de la Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos (UCIA) del Hospital General del Este Dr. "Domingo Luciani" (HDL), durante el último trimestre del año 2007.

A tal efecto se ha realizado una investigación dentro del enfoque de la investigación cualitativa, elaborando una investigación no experimental de campo y con nivel descriptivo, donde se tiene como población de estudio a los profesionales de salud de ese servicio de salud.

El presente proyecto se encuentra estructurado en cinco capítulos basados en el método científico:

El Capítulo I El Problema, en el se establece las característica principales del problema observado, y se subdivide en; el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la justificación del estudio y el alcance.

El Capítulo II Marco Teórico, esta constituida por los antecedentes de la Investigación, las bases teóricas y el Sistema de Variables, que constituyen la fundamentación del estudio desde un punto de vista Teórico-Conceptual necesario para determinar el deber ser con relación a la problemática existente.

El Capítulo III Marco Metodológico, su objetivo principal es establecer el método con el cual se logre cumplir el objetivo del estudio mediante el diseño de estrategias dirigidas a tal fin, En tal sentido, esta parte de la investigación esta conformada por: El diseño de la investigación; la población y muestra; Validez y confiabilidad; Procedimiento para la recolección de la información, y el procedimiento para la tabulación y análisis e los resultados

El Capítulo IV – Análisis de los resultados, en este capítulo se presenta los datos obtenidos en la aplicación del Instrumento diseñado, las cuales se indican en tablas de frecuencia que muestran el valor porcentual obtenido para cada ítems, cada cuadro esta acompañado de una grafica que ilustran los resultados obtenidos de acuerdo con cada pregunta y de manera general según la dimensión, estos cuadros y graficas permiten elaborar de manera más fácil el análisis e inferencia estadística necesarias para la

medición de los objetivos de la investigación y para el establecimiento de las conclusiones

Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones, Indican la posición objetiva del investigador a la luz de los resultados obtenidos ante el problema permitiendo dar repuesta a cada uno de los objetivos planteados en está investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

En este primer capítulo se identifica la problemática observada estableciendo su importancia y la razón por la cual este tema fue seleccionado, y esta comprendida por el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, tanto general como específicos, la justificación del estudio y el alcance

Planteamiento del Problema

La productividad es una meta que se persigue alcanzar en cualquier tipo de organización, ya que de ella depende la supervivencia de la misma en un mercado cada vez más competitivo y donde lo clientes siempre cambiantes en sus expectativas y necesidades esperan obtener la mejor calidad de un bien o servicio, y es que la calidad se encuentra íntimamente relacionado con la productividad sin calidad no existe productividad, es por ello que este tema revela una gran importancia ser productivo es ser excelente y confiable.

Para muchos autores la productividad mide la relación existente entre la efectividad y la eficiencia de una organización sea cualquiera su razón social, El nivel y la tasa del crecimiento de la productividad de cualquier país

tienen mucho que ver con su nivel o calidad de vida, tasa de inflación, tasa de desempleo y con todos aquellos indicadores económicos que proporcionan una semblanza del grado de bienestar social y económico. En la actualidad, la productividad y la calidad son consideraciones de interés nacional, tanto para los países desarrollados, como para los que están en desarrollo. En el afán de lograr las metas y objetivos en materia de productividad deben converger los esfuerzos tanto de gobernantes, como de dirigentes, empresarios, técnicos, científicos y trabajadores.

A nivel de empresas, aquellas que logren un nivel de productividad mayor al del promedio nacional de su industria, tienden a contar con mayores márgenes de utilidad. Y si dicha productividad crece más rápidamente que la de la competencia, los márgenes de utilidad se incrementarán todavía más. En tanto que para aquellas cuyos niveles y tasas de crecimiento de productividad sean notablemente inferiores a sus promedios industriales corren graves riesgos en cuanto a su competitividad y permanencia.

La calidad y la productividad guardan una relación fundamental, la cual a su vez se ve reflejada tanto en los costos y en los niveles de servicios, que terminan reflejándose en la ventaja competitiva.

Una fábrica tradicional suele invertir como promedio entre un 20 y un 25 por ciento de su prosupuesto operacional en encontrar y corregir errores de calidad en sus productos. Por tal razón es que la mayoría de los expertos en materia de Costo de Calidad, señalan que las pérdidas debido a productos defectuosos se encuentran entre el 20 y el 30 por ciento de sus ventas. Por ello la mejora de la calidad genera directamente un notable incremento en los niveles de productividad.

Contrariamente al mito difundido de que la mejoría de la calidad afecta la productividad, la productividad mejorará notablemente al mejorarse la calidad de los productos y sus procesos.

En la administración de hospitales públicos se presentan muchos problemas de productividad uno de ellos es por no contar con mecanismos o herramientas que permitan evaluar la productividad en un tiempo determinado, y en algunos casos que existan no se cuentan con los sistemas de información que permitan o den confiabilidad de la información obtenida, por otra parte no se involucra a los miembros de la organización en el monitoreo y control de la gestión productiva, y peor aun no se toman medidas para controlar la productividad haciendo uso de estrategias modernas de administración.

En el Hospital General del Este Dr. Domingo Luciani (HDL) el personal que en el labora no conoce que tan productivo ha sido un servicio con respecto a otro o que tan productivo fue la acción de un periodo de tiempo con relación a otro, para un mismo servicio, ¿será el servicio productivo? Esta pregunta no se puede responder ya que no existen mecanismos que permitan medirla y mejor aun compararla y de esta manera detectar oportunidades que den paso a un mejoramiento continuo, con lo cual se elevaría cada vez más la productividad y ofrecer así una mejor calidad de atención.

Para cumplir con esto, se debe en primer lugar; Seleccionar el conjunto de técnicas más apropiadas para el mejoramiento de la productividad en función de las características propias de la organización y su entorno. Y desarrollar un plan de implementación conducente a poner en práctica las técnicas seleccionadas.

Es por todo esto que en este estudio se han formulado las siguientes interrogantes:

¿Cómo se lleva a cabo la gestión de la productividad en la Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos del Hospital General del Este Dr. "Domingo Luciani" durante el último trimestre del año 2007?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Diagnosticar la gestión productiva de la Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos (UCIA) del Hospital General del Este Dr. "Domingo Luciani" (HDL), durante el último trimestre del año 2007.

Objetivos Específicos

- Determinar la opinión del profesional de salud con respecto a la gestión productiva de UCIA del HDL, durante el último trimestre del año 2007.

- Medir los indicadores de productividad para la UCIA, para los meses de noviembre-diciembre del año 2007.

- Establecer un diagnostico de la gestión de Productividad de la Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos del Hospital General del Este Dr. "Domingo Luciani".

Justificación del Estudio

Tratar de justificar la realización de un trabajo en el área de la productividad es tratar de explicar el por que de una organización hospitalaria, ya que en ellas se espera dar el mejor servicio siempre a más personas con la menor cantidad de recursos. Al lograr esto se estará alcanzando una mejor productividad. Este estudio en tal sentido parte de la necesidad de querer mejor la gestión productiva de una institución hospitalaria. Ya que la misma es importante al permitir mejorar la calidad de atención y hacer un uso más racional de los escasos recursos con que cuenta una institución en el cumplimiento de sus objetivos y ofrecer un servicio de salud optimo, no solo desde el punto de vista económico sino social.

Este estudio es de relevancia ya que con el se pretende involucrar no solo a la gerencia de la institución sino también a todo el personal que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos adultos del HDL, y de esta manera se llegaría a resultados más efectivos a la vez que se estaría motivando al personal en el mantenimiento y mejoramiento de la gestión productiva.

Por otra parte, con este estudio se aportaría una guía para la medición y mejoramiento continuo de la productividad que permitiría evaluar el desempeño del servicio para un periodo de tiempo determinado y establecer estrategias para mejorarla en caso de desviarse de lo deseado.

Con este estudio se estaría beneficiando en principio a la comunidad-familia-usuario, ya que con esto se elevaría la calidad de atención ofrecida a nuestros pacientes y a sus familias. Por otra parte, se beneficia el trabajador de esta unidad ya que alcanzaría mejores condiciones de trabajo, en el aumento de la calidad que se traduce en menores costos para la organización que podría emplearse en mejores planes de incentivo laboral, por otra parte le permita cumplir con su rol en la organización de una manera más motivada. La institución también obtiene un beneficio que radica en la disminución de los costos, en el mejoramiento de la calidad, y de la imagen de la institución ante su comunidad y por ultimo el poder cumplir con su rol ante la sociedad.

Este trabajo de investigación también serviría de guía y referencia para muchos otros investigadores que deseen trabajar en el área de la productividad de los servicios de salud, ofreciendo información teórica y planes de medición que pueden ser ajustados para cualquier otro tipo de servicio.

Alcance

En este estudio se realiza solo un diagnostico de la situación actual basado en los indicadores de productividad estándar para un servicio de emergencia y en la opinión del profesional de salud, con este estudio solo se pretende determinar debilidades en el sistema de gestión de la productividad que servirán de base para el establecimiento de un modelo de medición y mejoramiento de la productividad.

CAPÍTULO II
MARCO REFERENCIAL

Este capítulo tiene como propósito el establecer las bases organizacionales, teóricas y conceptuales relacionadas con la gestión productiva en la administración hospitalaria, su importancia y consideraciones técnicas

Reseña Organizacional

El hospital General del Este, Dr. Domingo Luciani, del IVSS, continúa a la vanguardia de la asistencia médica, brindando una atención integral de calidad a los venezolanos. Y es que este centro asistencial emblemático del Seguro Social, de referencia nacional, tiene una capacidad de atención de más de 78 mil emergencias por año y su área de influencia supera los 3 millones de personas provenientes de la Gran Caracas y poblaciones del estado Miranda.

Inaugurado el 10 de abril de 1987, este centro de El Llanito se clasifica como un hospital general Tipo IV, con 447 camas operativas, capaz de movilizar anualmente unos 21.000 pacientes en hospitalización, de los cuales 10.900 admisiones son para los diversos servicios quirúrgicos.

Unos 86 consultorios son utilizados para la Consulta Externa de las diferentes especialidades médicas que ofrece el hospital Domingo Luciani a

los venezolanos: Medicina Interna, Oftalmología, Anatomía Patológica, Anestesiología, Bioanálisis, Cirugía Pediátrica, Cirugía Plástica y Reconstructiva, Gastroenterología, Hematología, Medicina Física y Rehabilitación, Neonatología, Neurocirugía, Obstetricia, Oftalmología, Otorrinolaringología, Pediatría, Radioterapia, Radiología y Diagnóstico por Imágenes, Traumatología y Ortopedia, Cirugía Buco Máximo Facial, Urología, Cardiología, Oncología Médica, Endocrinología, Nefrología, Psiquiatría, Neumonológía, Infectología, Neurología, Reumatología, Dermatología, Inmunología. Medicina Nuclear, Planificación Familiar, Ginecología, Alto Riesgo Obstétrico.

Adicionalmente, el hospital cuenta con los servicios de Banco de Sangre, Emergencia de adultos y pediátrica, Cuidados Coronarios, Politraumatizados, Medicina Crítica de Adultos (UTIA), Medicina Crítica Neonatología (UTIN), Medicina Crítica Pediátrica (UTIP) y la Unidad de Cuidados Intermedios de Neurocirugía, UCIN.

Para el momento de su inauguración, el hospital Domingo Luciani fue considerado el centro asistencial más completo y moderno de América Latina, para beneficio de los afiliados del Seguro Social. Sin embargo, a partir del año 2000, la excelencia médica de este hospital está al alcance de todos los venezolanos, tal como lo establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

En la consolidación del Sistema Público Nacional de Salud, el Hospital Domingo Luciani fue seleccionado para la fase inicial del plan Barrio Adentro III, cuya primera etapa está orientada a la modernización de los centros hospitalarios, tanto en infraestructura como en equipamiento médico y electromecánico.

Entre los trabajos que están por culminar, se encuentran el reacondicionamiento de los tres pabellones del área de Emergencia, la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal, UTIN, la Unidad de Terapia Intensiva Pediátrica, UTIP y la Unidad de Cuidados Intermedios de Neurocirugía, UCIN.

Igualmente, se está ejecutando la recuperación de cuatro quirófanos ambulatorios para los servicios de Traumatología, Oftalmología, Cirugía Plástica y ORL, para cirugía menor, que descongestionará los quirófanos para electivas. Actualmente el hospital cuenta con nueve quirófanos operativos distribuidos de la siguiente manera: cinco quirófanos para electivas, dos pabellones para el área de Emergencia y dos más para Obstetricia.

Con la culminación de estos trabajos, el hospital contará entonces con 14 quirófanos totalmente operativos, así como cuatro pabellones de cirugía menor que permitirán ampliar la capacidad resolutiva del hospital e ir saldando la deuda quirúrgica que se tiene con los mirandinos.

Como parte de la dotación de este hospital, recientemente fue adquirido un tomógrafo, un acelerador lineal de última generación tecnológica para el Servicio de Radioterapia, cuyos costos rondan los dos millones de dólares y los mismos están destinados al tratamiento de pacientes con diagnóstico de cáncer.

Asimismo y en beneficio del paciente cardiaco, se encuentra listo para su puesta en servicio el Laboratorio de Hemodinámica, el cual dispone de un equipo digital de avanzada que realiza todas las proyecciones para los estudios del corazón como angiografías, cateterismos, coroniografías,

angioplastia, stents, embolizaciones de tumores y malformaciones vasculares, así como intervenciones intercoronarias minimamente invasivas y colocación de marcapasos.

Cuenta además con una sala de procedimientos, cuarto de control, almacén de materiales, cuarto con armarios electrónicos del equipo de hemodinámica, sala de recuperación con capacidad para 3 camas, baño para pacientes, baño para personal médico y oficina de reportes.

La Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos del Hospital General del Este Dr. Domingo Luciani, tiene como misión ofrecer un servicio especializado de atención directa al los usuarios de salud sin distingo de clase o condición social, contando para ello con un equipo multidisciplinario, con principios y valores éticos y morales claramente definidos y en pro del bienestar social, manteniendo en alto los principios de igualdad y del derecho social a la salud, de manera participativa buscando la integración de la comunidad. Mediante el uso productivo de todos los recursos, con una calidad de atención ideal para garantizar la atención integral de la familia, usuario y comunidad

En esta unidad, se espera alcanzar un máximo de excelencia en la atención ofrecida a los usuarios ofreciendo un servicios de salud, de manera efectiva y con el uso racional de los recursos disponibles contando para ellos con un equipo multidisciplinario altamente motivado y capacitado para hacer frente a los retos y cambios sociales, basado en los principios de justicia social, equidad, igualdad y libertad de pensamiento y de esta manera garantizar el bienestar social de la comunidad, familia y usuario.

La misma, es una unidad del servicio de emergencia que tiene una capacidad de atención para veinte pacientes aproximadamente, el aspecto de la organización en el cual se va a trabaja es la Productividad de servicio ofrecido entendiéndose como la relación efectividad y eficiencia, es la relación entre el alcance de los objetivos y los recursos empleados cuando el servicio logra alcanzar sus objetivos con la menor cantidad de recursos se estaría hablando de una productividad, en tal sentido se desea conocer como es el cumplimiento de esta relación existen mecanismos para emplearla y cual es el rol de esta unidad en la medición y mejoramiento de la misma.

Antecedentes de la investigación

Se refiere al conjunto de investigaciones realizadas con anterioridad al presente estudio y que guarda relación con las variables establecidas en la investigación entre ellas tenemos:

Méndez E., Leylin, Sánchez L., Sinmen (1999), elaboraron una investigación titulada ***"Costos y productividad en los egresos por obstetricia en los hospitales San Juan de Dios y Calderón Guardia de Costa Rica"*** en esta investigación se presentan los resultados del análisis de costos y productividad de los egresos por obstetricia de los Hospitales San Juan de Dios (HSJD) y Calderón Guardia (HCG), para el año 1999. El propósito general es mostrar que la asignación de los recursos puede ser más eficiente a través de la elaboración de presupuestos por resultados. Los objetivos específicos son determinar los recursos que definen la función de producción de los Egresos por obstetricia, así como los costos operativos y las diferencias de productividad de los insumos del producto en estudio en los dos centros de salud. El método empleado en la investigación se

caracteriza por ser descriptivo, de corte transversal. Las conclusiones que se obtuvieron determinan que el uso y el precio de las horas hombre, así como la existencia de capacidad instalada ociosa incidieron en que el costo unitario del HSJD por cada egreso por obstetricia fuera mayor con respecto al HCG. Por otra parte, se encontraron costos más elevados en el HCG en los actos quirúrgicos.

Esta investigación guarda relación con el presente estudio por que se basa en la comparación de la gestión de calidad entre dos Instituciones hospitalarias y pone de manifiesto la importancia de la misma para tomar decisiones que permita mejorar las actuales condiciones relacionadas con la asignación de presupuesto.

Rodrigo Castro, Director del Programa Social de Libertad y Desarrollo, elaboró un estudio titulado, "***Calculo de la Eficiencia de los Hospitales Públicos***" con el objetivo de mostrar evidencia empírica preliminar sobre el desempeño de 54 hospitales públicos en Chile a través del Análisis Envolvente de Datos (DEA). Los objetivos específicos del estudio fueron: Evaluar la eficiencia técnica y de escala de hospitales públicos en sus cuatro niveles, identificar algunos de los factores que posiblemente influyan en la eficiencia de los hospitales, evaluar los cambios en la productividad de los hospitales públicos. Los resultados sugieren que varios hospitales operan a un nivel de eficiencia muy por debajo de la frontera de mejor práctica que se obtiene a partir de los establecimientos que de acuerdo a su tamaño han demostrado mayor capacidad en el manejo de los recursos. La conclusión fue que sólo un 16% opera eficientemente en comparación a sus pares.

Este estudio revela que la información obtenida a través de la evaluación de la eficiencia de las organizaciones puede ser de utilidad en

diversos niveles de la gestión pública. En primer lugar, para mejorar la eficiencia en la gestión identificando las mejores y peores prácticas asociadas con una elevada o reducida eficiencia y productividad y en segundo lugar, para aportar información útil en el diseño de políticas públicas mediante la valoración del efecto de la propiedad, del diseño organizativo, de los sistemas de pago y de otros instrumentos de regulación sobre la eficiencia y que puede ser aprovechado en el desarrollo del presente estudio.

Gaete R. (2000) en su trabajo de investigación titulado "***Productividad, Eficiencia y Costos de Servicios de Salud en el Paraguay***" su objetivo era Determinación de la productividad, producción y costos en servicios de salud a través del Sistema de Información Gerencial (SIG). Para lo cual se realizo una investigación de campo descriptiva, la información es la correspondientes al primer semestre de 1998 proveniente de los datos proveídos por el Sistema de Información Gerencial (SIG) implementado en cuatro establecimientos de salud de Ministerio de Salud del Paraguay, en la cual se llego ala conclusión de que el desempeño de los servicios de salud es inferior a su capacidad potencial. La producción de los establecimientos básicos de salud podría aumentar enormemente con su personal actual e incrementarse significativamente la cantidad de egresos por internaciones con la capacidad actual de camas, es decir, hay un amplio margen para reducir las ineficiencias de los servicios de salud.

Este estudio demuestra la importancia que poseen los sistemas automatizados en el cálculo de los niveles de productividad en una organización y la utilidad práctica de su aplicación en el establecimiento de medidas para mejorar las deficiencias en una gestión de salud.

Marcano E y Méndez P. (2002). En su estudio de ***Implementación de un sistema de Productividad en El Hospital San Antonio de Táriba.*** El propósito de este estudio fue el de implementar un sistema de medición de la productividad para los distintos servicios de esta institución para evaluar y comparar el desarrollo productivo de la misma en el tiempo y así establecer un programa de mejoramiento continuo de la calidad y productividad de la institución, el sistema implementado esta basado en el seguimiento de los indicadores de productividad asignados a cada servicio y con la implementación de estrategias de mejora continua para el seguimiento a las posibles alteraciones en los índices de calidad obtenidos en el tiempo. Este estudio obtuvo como resultado el establecimiento de un sistema de información, y de un programa de entrenamiento al personal involucrado para el dominio de la técnica evaluativo de la productividad de gestión Hospitalaria.

Este trabajo guarda una muy amplia relación con el presente estudio ya que los objetivos son similares lo que cambian son las condiciones y el entorno donde se desarrollan las mismas.

Bases Teóricas

Las bases teóricas comprende el enfoque teórico conceptual de la investigación que desde un inicio son las bases para el desarrollo de la Investigación.

Productividad: efectividad organizacional

La productividad se entiende como una razón matemática entre el valor de todos los productos o servicios fabricados o prestados y el valor de

todos lo recursos utilizados en prestar el servicio en un intervalo de tiempo dado; si esta razón resulta mayor que la unidad, indica que de alguna manera se está agregando valor a los recursos dentro de la producción.

La productividad o efectividad organizacional permite conocer el logro de objetivos, el aprovechamiento óptimo de los recursos, la satisfacción del personal y clientes; el acuerdo entre sus integrantes sobre lo que se está haciendo y la forma en que se logran los fines de la organización, que, en últimas, se traducen en la rentabilidad económica del negocio, el desarrollo integral de los recursos humanos y la calidad de servicios.

La mayor dificultad para esta medición es la diversidad de variables que se utilizan. En el área de servicios, como son los hospitales, no existe un modelo de medición como tal, debido a la diversidad y el carácter de inmediatez en el consumo que las caracteriza; pero existe un gran número de indicadores empleados tradicionalmente, para medir la productividad de las empresas productoras de servicios. Lo más importante en este análisis es el descubrimiento de posibles ahorros que se puedan hacer en los insumos y formas de producir, en el uso de los servicios públicos, en la tecnología, que llevan a disminuciones significativas en los costos de producción y, por ende, al encuentro de precios competitivos en el mercado.

Cada hospital es una empresa que dispone de recursos que emplee en su proceso productivo y que deben ser gestionados de la manera más eficiente. El proceso productivo que se origina tiene como finalidad que los pacientes que ingresan en el hospital salgan con mejor salud. Utiliza dentro de la producción factores como recursos humanos, equipo, capital y materias primas (figura 01).

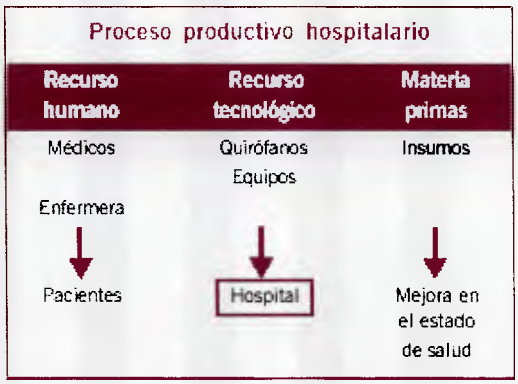

Figura 01. Interacción entre los recursos encontrados dentro de un hospital y el producto final

Estrategias para medir la productividad

¿Cómo y sobre qué medir la productividad en las instituciones de salud? Es una pregunta que a diario muchas instituciones se hacen, más ahora cuando existe una crisis generalizada dados los excesos de capacidad instalada e inadecuada distribución de los servicios; estas son algunas de las probables causas que han sido planteadas en la crisis hospitalaria actual en Colombia.

Para medir la productividad en la atención médica, es necesario cuantificar la relación existente entre el número de actividades producidas, sobre el número de recursos necesarios para lograrlas, en la unidad de tiempo elegida.

Se entiende por "actividad de atención médica", a la acción o conjunto de acciones que deben realizarse para obtener un objetivo de salud definible

y mensurable. Ejemplo: consulta, inyecciones, vacunaciones, intervenciones quirúrgicas, unidades de laboratorio, etc.

Si las actividades producidas se denominan producto y los recursos para lograrlos insumos, el rendimiento estará dado por la relación producto-insumo. Se puede tomar como ejemplo la siguiente relación:

Consultorios externos de cualquier hospital:

$$\text{Rendimiento Consulta Externa} = \frac{\text{Nro. consultas efectuadas}}{\text{Nro. de horas médicas}}$$

Frente a dos servicios que generan el mismo producto, será más eficiente o tendrá más rendimiento aquel que lo haya logrado con el menor insumo. En cambio, frente a dos servicios que tengan el mismo insumo, será más eficiente aquel que logre un mayor producto.

El gerente de una organización se enfrenta a dos posibilidades: o realiza una estrategia de "minimización del insumo" lo que significa racionalizar la utilización de todos los recursos implicados en la producción (humanos, físicos y tecnológicos) o se enfrenta a una "maximización del producto" que se refiere a lograr un aumento en el número de eventos obtenidos en cada unidad productiva.

Otro ejemplo que se puede citar es salas de cirugía, donde la productividad será de la siguiente forma:

$$\text{Rendimiento salas de cirugía} = \frac{\text{Total de cirugías realizadas}}{\text{Total de horas disponibles de salas de cirugía}}$$

$$\text{Porcentaje de cirugías ambulatorias} = \frac{\text{Total de cirugías ambulatorias}}{\text{Total de cirugías}} * 100$$

De todas formas, la productividad debe ser vista como un concepto integral dentro de la institución y deberá ser obtenida en todos los niveles jerárquicos de la misma. Así mismo deberá estar acompañada de un proceso con el cual la población al servicio de la empresa sienta que su trabajo y la medición del mismo le aportarán como persona y que dichas acciones repercutirán sobre una sociedad en su conjunto. Bajo esta visión la empresa en su totalidad podrá acercarse a estándares óptimos de calidad.

Desde la perspectiva de Brinkerhoff y Dressler, la productividad, medida por cada nivel y unidad deberá incluir:

- Establecimiento de la misión. En ella se identifican los objetivos y los consumidores por región de la unidad. Dicha misión deberá ser amplia y congruente con la misión de toda la empresa. Expresa la razón de ser de la unidad y qué es capaz de lograr. Su redacción debe ser breve. Expresa resultados en términos y no en actividades.

- Expectativas, las cuales deben identificarse por productos y servicios según los consumidores. La calidad consiste en ajustarse a lo que el consumidor le gusta y desea en un momento determinado.

- Productos claves, sobre todo los que son más importantes para la misión de la unidad, que respondan a las expectativas de los usuarios y que representen la mayor dedicación de recursos. En algunos casos, un único producto puede ser el que mejor represente la unidad y su razón de ser. Una regla que generalmente se usa es que el 20% de los productos consumen el 80% de los recursos. Dichos productos deben reunir los siguientes tres requisitos: 1) importancia del producto para la misión de la unidad; 2) importancia del producto para satisfacer la necesidades y expectativas de las consumidores y 3) la cantidad de recursos requeridos para elaborar dicho producto. La respuesta a este punto deberá salir del trabajo conjunto entre el staff, la opinión de los consumidores y la revisión del componente histórico de la unidad.

- Principales funciones. Deben representar claramente el proceso productivo de la unidad y cuáles son los insumos requeridos para la producción. Se hace mediante una metodología de análisis funcional en la que el proceso de capacitación o de formación posee un gran peso.

- Selección de medidas de productos. Es la técnica para medir uno o más productos claves que posean alta calidad y productividad, de los cuales se tenga mayor información, sean fáciles de medir, que involucren a otros procesos, cuya calidad y durabilidad sea mantenida por largo tiempo, que ya haya demostrado éxito (con fines de motivación), con inputs conocidos y controlables. Es una decisión que involucra consideraciones técnicas y políticas sociales.

- Selección de medidas de insumos. Para los productos escogidos en el apartado anterior se seleccionan los insumos más críticos y la forma para obtenerlos oportunamente y con calidad. Las variables a tener en cuenta se relacionan con las anteriores y, en principal medida, se deben incluir aquellos que realmente influyen sobre la productividad.

- Construcción de un índice. Consiste en mezclar los dos ítems anteriores y nuevamente, lo importante es construirlos desde la necesidad y con objetividad. Su elaboración deberá ser sencilla y deberá ser concreta.

La productividad ocurre dentro de un dinámico complejo organizacional lo que significa que la cultura organizacional, los valores y la experiencia de los miembros, así como el contexto político y la historia de la institución deben ser tenidas en cuenta para el éxito.

En conclusión, el análisis de la productividad debe hacerse cuidadosamente en busca de las cifras que den explicaciones a los cambios que se van presentando a lo largo de un periodo.

El mejoramiento de la productividad debe concebirse integralmente en los hospitales como una estrategia de supervivencia ante las condiciones actuales de competitividad que están planteadas desde la ley y ante las cuales la institución que logre marcar la diferencia, generará valor, mejorará su productividad y logrará sostenerse en el largo plazo.

Sistema de Variable

El siguiente estudio tiene como objetivo fundamental el diagnosticar le gestión de productividad de la UCIA del HDL es por ello que la variable en estudio es:

La Gestión de la Productividad

Se refiere al sistema organizado en el cual se mide la eficacia y eficiencia de una organización para el desarrollo de su misión, mediante el establecimiento de un mecanismo de evaluación el cual al ser comparada a través del tiempo permita establecer desviaciones y oportunidades de mejora en pro del mejoramiento continuo.

Cuadro 1: Operacionalización de la variable de la investigación

Objetivo General: Diagnosticar la gestión productiva de la Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos (UCIA) del Hospital General del Este Dr. "Domingo Luciani" (HDL), durante el último trimestre del año 2007.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Tipo de variable	Indicadores	ítems
Determinar la opinión del profesional de salud con respecto a la gestión productiva de UCIA del HDL, durante el último trimestre del año 2007.	**Gestión de la Productividad** sistema organizado en el cual se mide la eficacia y eficiencia de una organización para el desarrollo de su misión, mediante el establecimiento de un mecanismo de evaluación el cual al ser comparada a través del tiempo permita establecer desviaciones y oportunidades de mejora en pro del mejoramiento continuo	**Opinión del Profesional de salud**	Cualitativa Dicotomica	Conocimiento Indicadores Medición Toma de decisiones Mejoramiento Continuo	**Inst. 01** 1,2 3,4 5,6,7 8 9, 10
Medir los indicadores de productividad para la UCIA, para los meses de noviembre-diciembre del año 2007.		**Indicadores de Productividad**	Cualitativa	N° de pacientes atendidos Tiempo de permanencia % de ocupación de camas % de Mortalidad Promedio días de estancia Giro de Cama % de Infecciones	**Inst. 2** I-1 I-2 I-3 I-4 I-5 I-6 I-7
Establecer un diagnostico de la gestión de Productividad de la Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos del Hospital General del Este Dr. "Domingo Luciani".		**Diagnostico de la gestión**	Cualitativa	Matriz DOFA	

Definición de Términos Básicos:

Índice de productividad: Con el fin de medir el progreso de la productividad, generalmente se emplea el índice de productividad como un punto de comparación:

Productividad parcial: Es la razón entre la cantidad producida y un solo tipo de insumo (mano de obra, energía, capital, materia prima). Productividad de factor total.- es la razón de la producción neta entre la suma de los insumos mano de obra y capital

Productividad total: Es la razón entre la producción total y la suma de todos los factores de insumo.

Productividad: Relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y los recursos necesarios para hacerlo.

Eficacia: consiste en alcanzar los objetivos, sin poner atención a los recursos que se utilizan.

Eficiencia: Consiste en alcanzar el mejor grado de cumplimiento de objetivos, al menor costo posible y con los recursos indispensables.

Indicadores económicos: son las medidas de los sectores industriales que sirven para medir el desempeño macro-económico del país, pudiéndose identificar sectores con problemas que significan áreas de oportunidad. Ejemplo: PIB, Índice Nacional De Precios al Consumidor (INPC), PND (Producto Nacional Bruto), PEA (Población económica activa).

Administración por Objetivos: Es una técnica de motivación que ha traído la atención del mundo entero, la APO ayuda a motivar a todos los que

participan al hacer que jefes y subalternos identifiquen juntos la metas comunes, las definan con cuidado y juntos den seguimiento al progreso hacia el logro de los resultados

Comunicación: Se refiere al flujo adecuado y oportuno de la información con un mecanismo de retroalimentación. El propósito de una comunicación efectiva es lograr el entendimiento mutuo entre los empleados y ala admón. Y ayudar a establecer las condiciones sociales que motivaran al empleado a mejorar la productividad.

Capacitación: Busca mejorar la productividad humana incrementando los niveles de habilidad de la fuerza de trabajo, busca cumplir con las demandas de crecimiento y de cambio

Círculos de calidad: Los círculos de calidad son grupos de empleados que cooperan voluntariamente para resolver problemas relacionados con la producción, la calidad, el ambiente de trabajo, el mantenimiento, la programación o cualquier cosa que afecte estas áreas.

Equipos de productividad y calidad: Son pequeños grupos de personas (que realizan tareas similares) que se reúnen con regularidad para seleccionar, investigar y resolver problemas relacionados con el lugar de trabajo, los productos y los servicios.

Administración del tiempo: Es una técnica poderosa, en particular para los trabajadores en la planta, los supervisores, y el personal administrativo, involucra la minimización de los elementos de ocio en el trabajo administrativo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología es la teoría de la investigación científica, donde se indica el método o guía procedimental producto de la reflexión, que provee pautas lógicas generales pertinentes para desarrollar y coordinar operaciones destinadas a la consecución de objetivos intelectuales o materiales del modo más eficaz posible. En tal sentido esta parte de la investigación esta conformada por; El diseño de la Investigación; la población y muestra; la validez del instrumento; la confiabilidad, el procedimiento para la recolección de la información y el procedimiento para la Tabulación y el análisis de los resultados.

Diseño, Tipo y Nivel de la Investigación

De acuerdo con el enfoque presentado por los autores Palella y Martins, (2003) el diseño de la investigación que más se ajusta a este estudio es el correspondiente a la investigación no experimental y en tal sentido, la definen de la siguiente manera, "es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable..." "...se observan los hechos tal y cual como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos" (P. 81)