

AAQ1326

TESIS
6552004
N3

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**EL OUTSOURCING PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE ENFERMERÍA DISPENSADOS EN
HOSPITALES DEL ESTADO VENEZOLANO**

(Proyecto del Trabajo Especial de Grado presentado como Requisito para
optar al título de: Especialista en Gerencia de Servicios de Salud)

**Autora: Yogledis, Navarrete
Tutor: Rafael Nahmens**

CARACAS, SEPTIEMBRE DE 2004

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**EL OUTSOURCING PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE ENFERMERÍA DISPENSADOS EN
HOSPITALES DEL ESTADO VENEZOLANO**

CARACAS, SEPTIEMBRE DE 2004

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios Todopoderoso.

Gracias a mi madre, nieto y demás familiares por darme fuerzas para continuar con pasos firmes hacia la consecución de mis metas.

Al Dr. Rafael Nahmens por guiarme en la realización del presente trabajo.

A los profesores por regalarme un poco de sus conocimientos.

ACEPTACION DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he leído el proyecto de trabajo de grado presentado por la ciudadana, Yogledis Irma Navarrete Valero, para optar al grado de especialista en Gerencia en los Servicios de Salud; cuyo título tentativo es: El Outsourcing para la Optimización de los Servicios de Enfermería Dispensados en Hospitales del Estado Venezolano, y que acepto asesorar; durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación.

En la ciudad de Caracas a los _____ días del mes de _____ de 2004.

Rafael Nahmens
C.I.:

ÍNDICE GENERAL

	pp.
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema y Delimitación del Problema	4
1.2. Interrogantes de la Investigación	10
1.3. Objetivos de la Investigación	11
1.4. Justificación	12
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes relacionados con la Investigación	15
2.2. Bases Teóricas	18
2.2.1. Definición de Pull de Personal	18
2.2.2. Definición de Outsourcing	19
2.2.3. Generalidades del Outsourcing	21
2.2.4. Características Principales del Outsourcing	23
2.2.5. La Enfermería y los Procesos y las Prácticas que involucra	24

2.2.6. El Papel Social de la Enfermera	29
2.2.7. Honorarios que devengan las Enfermeras bajo Contrato Outsourcing y en Hospitales del Estado Venezolano	33
2.2.8. Servicios de Enfermería que dispensan los Hospitales del Estado Venezolano	34
2.2.9. Deficiencias que existen Actualmente en los Servicios de Enfermería que dispensan los Hospitales del Estado Venezolano	34
2.2.10. Beneficios Generales que proporcionaría la figura del Outsourcing para la Optimización de los Servicios de Enfermería dispensados en Hospitales del Estado Venezolano	37
2.3. Bases Legales	39
2.4. Glosario de Términos	40

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación	44
3.2. Diseño de Investigación	44

3.3. Sistema de Variables	45
3.3.1. Definición Conceptual	46
3.3.2. Definición Operacional	47
3.4. Población y Muestra	48
3.4.1. Población	48
3.4.2. Muestra	48
3.5. Técnicas de Recolección de Datos	49
3.6. Validación y Confiabilidad	52
3.7. Técnicas y Procesamiento de la Información	53

BIBLIOGRAFÍA	54
---------------------	-----------

INTRODUCCIÓN

Esta investigación es realizada con la finalidad de analizar la implementación del Outsourcing para la optimización de los Servicios de Enfermería dispensados en Hospitales del Estado Venezolano.

Los Servicios de Outsourcing representan hoy en día, un tema de actualidad y todas las empresas que lo requieren efectúan una -subcontratación de servicios- con compañías especializadas en la materia, con el objetivo primordial de minimizar Gastos Directos en la organización, porque esta gestión no afecta en ningún momento las actividades principales de una empresa.

El Outsourcing es, una valiosa herramienta que se está expandiendo en el mundo empresarial, debido a que no sólo permite la solución de problemas funcionales y financieros, sino también la obtención de ideas innovadoras, el mejoramiento de la eficiencia en todas las actividades que se realizan en una empresa, así como también la contratación externa de recursos anexos e igualmente contribuye efectivamente con el crecimiento idóneo de una organización.

De aquí, la importancia, de que hoy en día, las máximas autoridades de los Hospitales del Estado Venezolano consideren la implementación de la figura del Outsourcing, tanto para la optimización de los diversos Servicios de Enfermería que dispensan estos centros hospitalarios como para la obtención de un mejoramiento eficaz, en la calidad de los servicios prestados a la población venezolana.

Es por éstas razones, que este estudio se estructuró en tres (3) capítulos. En el primer capítulo se enmarca todo lo referente al planteamiento del problema, las interrogantes de la investigación, los objetivos y la justificación.

En el segundo capítulo se esboza todo lo concerniente al Marco Teórico, el cual contempla, los antecedentes relacionados con la investigación, las diferentes bases teóricas, en las cuales se hace referencia a diversos autores, las bases legales y el glosario de términos.

El tercer capítulo detalla todo lo concerniente al Marco Metodológico, en el cual se describe el tipo y diseño de la investigación, el sistema de variables, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos, la validación y confiabilidad y las técnicas y procesamiento de la información.

Y por último, se reseñan las diferentes referencias bibliográficas consultadas, para la estructuración de esta obra.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento y Delimitación del Problema

En la sociedad venezolana, actualmente se están suscitando diversos cambios y a gran velocidad como consecuencia de las presiones económicas y sociales, los cuales repercuten directamente en el área de la Salud Pública, por ser el sector más vulnerable.

La población venezolana, sobrepasa ya hoy en día, los 23 millones de habitantes y uno de los sectores que mayor demanda tiene en cuanto atención médica por ser el más débil, es el que carece de menos recursos económicos.

En estas localidades existe una gran cantidad de niños, mujeres y ancianos, situación por la cual se hace sumamente necesario el desarrollo de Ambulatorios, para reducir la presión hospitalaria existente en estos momentos, así como también es imprescindible el mejoramiento en la calidad de los Servicios de Enfermería que dispensan los distintos Hospitales pertenecientes al Estado Venezolano, así como la debida ampliación, dotación de insumos y reacondicionamiento de los mismos.

Al respecto, señala el doctor Antonio Paris, Decano de la Facultad de Medicina de la Universidad Central de Venezuela en entrevista realizada por <http://www.Vitae> Academia Biomédica Digital que “los hospitales del Área Metropolitana, están empeorando satisfactoriamente y creo que todos están en -terapia intensiva-.

Lo que molesta es, que uno de los países que más invierte, en salud considerando la parte pública y la privada, es Venezuela. El problema es que no cuentan con una buena gerencia.” (p. 2), hechos que no facilitan el mejoramiento de los Servicios de Enfermería a los más necesitados en los distintos hospitales pertenecientes al Estado Venezolano.

En cuanto a este aspecto, se puede resaltar que estos sucesos ocasionan que personas que son trasladadas de emergencia se agraven o hasta pierdan la vida, por no recibir una atención de calidad y adecuado Servicio de Enfermería al momento.

Entre las distintas atenciones que prestan los Servicios de Enfermería, en los hospitales públicos se pueden mencionar, las siguientes: a) Cuidados de Enfermería, b) Servicio de Nefrología, c) Pediatría, d) Geriatria, e) Cuidados Quirúrgicos y f) Cuidados Intensivos, entre otros.

Además atienden diferentes Patologías como: Enfermedades de Alto Riesgo (cardiovasculares, respiratorias y renales, entre otros), así como Servicios de Ambulancias (traslado de pacientes con enfermedades terminales, lesionados por accidentes y en situaciones de desastres y debido al aumento de la inseguridad, heridos por armas de fuego, entre otros).

Actualmente los Servicios de Enfermería de la mayoría de los hospitales del Estado Venezolano, presentan múltiples deficiencias, en cuanto a:

a) Falta de recurso humano (con experiencia, formación académica y actualizado).

La escasez de personal se debe a múltiples factores entre los cuales se pueden mencionar: reposos, falta de motivación ineficiente planificación en el otorgamiento del día libre y de las Vacaciones, entre otros aspectos.

Otra de las causas, es que las Enfermeras al obtener el título universitario, determinan marcharse de la institución hospitalaria donde laboran, con el objeto de emplearse en otros Centro Asistenciales (Clínicas privadas del país) donde les ofrecen mejores Condiciones Laborales (el Fideicomiso lo cancelan a tiempo al personal), no a futuro como ocurre en los hospitales públicos, lo cual ocasiona que estas sumas de dinero

pierdan el valor en el tiempo y cuando lo recibe el trabajador ya esta devaluado y también mejores Condiciones Contractuales (Seguro de Hospitalización, Cirugía y Maternidad "H.C.M." y Servicio de Odontología, para ellos y su familia, entre otros, de lo cual carecen en los Hospitales del Estado Venezolano).

Por otra parte, la carencia de trabajadores también se origina cuando alguno es jubilado o fallece y este empleado no es sustituido por otra persona lo antes posible (la mayoría de las veces el trabajador jubilado o fallecido no es reemplazado a tiempo y el cargo que tenía asignado lo congela la Unidad de Recursos Humanos).

Situación esta que trae como consecuencia, que el resto de los compañeros de labores deba asumir las funciones que este trabajador tenía asignado, provocando este hecho, el aumento del ritmo acelerado del trabajo diario y el incremento del estrés de manera extrema en ellos hasta el punto de llegar a enfermarse crónicamente (acuden a laborar enfermos, con jaqueca, roncocal y con desordenes ergonómicos, entre otros) por asumir mayores responsabilidades, y a raíz de todos estos sucesos, quedando incapacitados con el tiempo y cesa su vida útil y por ende se minimiza su vida laboral.

En cuanto a este aspecto el Área de Recursos Humanos presenta dificultades debido a que no cumple con lo establecido en el Art. de la Ley Orgánica del Trabajo:

El Estado protegerá y enaltecerá el trabajo, amparará la dignidad de la persona humana del trabajador y dictará normas para el mejor cumplimiento de su función como factor de desarrollo bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad. (p. 1)

b) Actualización y repotenciación de equipos de alta resolución y en general de la tecnología existente (dotación de mejores equipos médicos computarizados digitales, entre otros).

La mayoría de la tecnología existente en los hospitales del Estado está obsoleta y no cubre la demanda (atención a un gran número de personas). Es por estas razones que se hace imprescindible la dotación de nuevos equipos y actualización de los ya existentes, para que el Personal de Enfermería maneje y domine la tecnología de punta a cabalidad y pueda dispensar a las personas que acuden a los hospitales públicos un servicio más óptimo.

c) Aplicación de métodos modernos, para agilizar todos los procedimientos existentes, con la finalidad de automatizar la mayoría de ellos, e igualmente familiarizar y ponerlos, en práctica con el Personal que atiende éstos servicios.

d) Fallas en la canalización adecuada de los Planes de Seguridad Social y de Salud, implementados por el Gobierno Nacional como: el Plan Bolívar 2000 y el Plan Barrio Adentro, en los pocos hospitales públicos que funcionan actualmente (Hospital Militar, Hospital José María Vargas y Hospital Miguel Pérez Carreño, entre otros), debido a que estos cuentan con escasos insumos y trabajadores, para la atención de numerosas personas que requieran atención médica.

Esta situación ocasiona que el Personal de Enfermería labore bajo presión y alto estrés en la actualidad, repercutiendo esta situación tanto en el trabajo que ejecutan diariamente como en el mejoramiento de la calidad de vida de estos trabajadores.

Por todos estos acontecimientos y para frenar también el hecho de que familiares de personas hospitalizadas sean los que atiendan a los enfermos en los hospitales, es que en este estudio se analizará la implementación del Outsourcing para la optimización de los Servicios de Enfermería dispensados en Hospitales del Estado Venezolano.

Esto con la finalidad de que las máximas autoridades de los hospitales públicos, tomen en cuenta la posibilidad de implantar un Pull de Enfermeras (graduadas e instruidas en los mismos hospitales así como Enfermeras Jubiladas -aptas- que deseen seguir laborando), para cubrir la escasez de Personal de

Enfermería que presentan en los actuales momentos, en los diferentes Servicios que dispensan a la población venezolana.

Esta acción les traería como beneficio, el que a través de la figura del Outsourcing los Servicios de Enfermería se efectúen con idéntica funcionalidad y con disminución en los costos, así como también con la aplicación de talento y recursos humanos, en las áreas claves de los hospitales, lo cual generará el logro de una mejora en la calidad del servicio prestado a la población comparado con el que existía anteriormente.

1.2. Interrogantes de la Investigación

En función del Planteamiento y Delimitación del Problema antes planteado, en el marco de la utilización del Outsourcing para la Optimización de los Servicios de Enfermería dispensados en Hospitales del Estado Venezolano, la autora formula las siguientes interrogantes:

-¿Cuáles son los tipos de Servicios de Enfermería que dispensan los Hospitales del Estado Venezolano?

-¿Qué deficiencias existen actualmente en los Servicios de Enfermería que dispensan los Hospitales del Estado Venezolano?

-¿Cuáles son los beneficios que le proporcionaría la figura del Outsourcing a los Servicios de Enfermería dispensados en los Hospitales del Estado Venezolano?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Analizar la implementación del Outsourcing para la Optimización de los Servicios de Enfermería dispensados en Hospitales del Estado Venezolano.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir los tipos de Servicios de Enfermería que dispensan los Hospitales del Estado Venezolano.

- Explicar las deficiencias existentes actualmente en los Servicios de Enfermería que dispensan los Hospitales del Estado Venezolano.

- Determinar los beneficios que le proporcionaría la figura del Outsourcing en los Servicios de Enfermería a los Hospitales del Estado Venezolano.

1.4. Justificación

Esta investigación es realizada con la finalidad de analizar la implementación del Outsourcing para la Optimización de los Servicios de Enfermería dispensados en Hospitales del Estado Venezolano.

Este tema fue seleccionado por la relevancia que hoy en día, reviste en la nación venezolana, debido a las transformaciones (sociales y económicas, entre otras) que se están evidenciando las cuales influyen en gran manera, en el sector de la Salud, por ser el área más vulnerable.

Igualmente con este estudio se pretende enmarcar la situación actual y las diversas deficiencias existentes, en los distintos Servicios de Enfermería que dispensan la mayoría de los hospitales públicos del país.

También, proponer la creación de un Pull de Enfermeras a través de la figura del Outsourcing, para que las máximas autoridades de los distintos hospitales de la nación, tomen en cuenta esta alternativa, sobre todo en el Hospital Militar, Hospital José María Vargas y Hospital Miguel Pérez Carreño, para la solución de una de las Fallas más severas que actualmente presentan estos servicios que es la escasez de recurso humano capacitado.

Por otra parte, es menester que determinen acciones, para el urgente mejoramiento de la tecnología existente en los diferentes Servicios que prestan los hospitales públicos del país debido a que la población venezolana se ha incrementado enormemente y esta situación lo amerita de manera inmediata y sobre todo el Área Metropolitana de la ciudad, donde actualmente se evidencia una alta inseguridad y ocurren hechos de violencia constantemente.

En los hospitales pertenecientes al Estado Venezolano se están desarrollando actualmente los planes de Seguridad Social y de Salud (Plan Bolívar 2000 y Plan Barrio Adentro) que ha implementado el Gobierno Nacional. Estos planes están ocasionando estragos en los hospitales, debido a que existen algunos de estos centros asistenciales, que no están funcionando a cabalidad por la inadecuada dotación de insumos y por la falta de trabajadores.

Es importante resaltar, que este es, uno de los motivos que está incidiendo en forma determinante, para que el Personal de Enfermería emigre a clínicas privadas, debido a la sobresaturación de actividades que deben realizar por la cantidad excesiva de personas que habitan en los sectores más desposeídos, que merman la capacidad de pacientes que pueden atender estos hospitales.

Es por éstas razones, que es necesario, que las máximas autoridades del Gobierno Nacional, incluyendo al Ministro de Salud y Desarrollo Social, apliquen correctivos en forma inmediata, en éstos aspectos, de tal forma que en un lapso de tiempo prudencial se realicen ampliaciones y reacondicionamiento e idóneas dotaciones de insumos a los diferentes hospitales (primordialmente del Área Metropolitana), sobre todo tomando muy en cuenta, las mejoras que requieren los Servicios de Enfermería, así como la ayuda que necesita el Personal encargado de atenderlos.

Por todo lo expuesto, es que, en esté estudio se analizará la implementación de la figura del Outsourcing para la optimización de los Servicios de Enfermería dispensados en Hospitales del Estado Venezolano, por lo cual a parte de proponer la creación de un Pull de Enfermeras, a los efectos se expondrán los distintos beneficios que le proporcionaría el Outsourcing a éstas unidades hospitalarias, así como la gran satisfacción que está herramienta tan útil le puede brindar tanto al Personal de Enfermería que labora en ellos como a los usuarios de éstos servicios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes relacionados con la Investigación

Torres, Daniel (2002). **Outsourcing de Control de Gestión para las PYMES Venezolanas**. El objetivo principal de esta investigación se basó en la proposición de un Sistema de Control de Gestión, basado en indicadores que permitan monitorear en forma conjunta, proveedor y empresario, la eficacia de los procesos productivos de las diferentes áreas de la empresa, bajo un modelo de Outsourcing para la pequeña y mediana empresa (PYME) en Venezuela. En cuanto a la metodología empleada, desarrolló un modelo de Control de Gestión para las PYMES venezolanas. Señaló que tanto el diseño, desarrollo y puesta en marcha del modelo integral de control de gestión debe ser un proceso de aprendizaje organizacional. El desarrollo de este proceso de aprendizaje organizacional. El desarrollo de este proceso de aprendizaje convierte a la empresa en una organización inteligente que aprende y enseña al mismo tiempo. Para lograr este cometido, las empresas deberán estar en la clara disposición de invertir tiempo y recursos que se requieren para ejecutar el proceso a través del Outsourcing. En lo que respecta a las conclusiones, se determinó que, la pequeña y

mediana empresa se encuentra, en una difícil situación dada las necesidades que hoy enfrenta este importante sector empresarial del país. Si bien cuenta con algunos mecanismos de ayuda por parte del Estado, las barreras que tienen que superar los empresarios, para iniciar su actividad comercial o para escalar posición dentro del entorno competitivo constituyen una dura tarea, para muchos empresarios venezolanos. El modelo de control de gestión bajo el esquema de Outsourcing constituye una herramienta de mejoramiento continuo. Su flexibilidad, en la aplicación y versatilidad le permite ser adaptable a diversos tipos de empresas. La creación de una cultura competitiva basada, en la planificación estratégica y el control de la gestión por medio de indicadores constituye la base de aplicación del modelo planteado en la investigación. La puesta en marcha de esta herramienta gerencial contribuye a que las pequeñas y medianas empresas se alineen hacia un crecimiento sostenido, en el tiempo y de manera rentable sobre la premisa de la gerencia estratégica como recurso de gestión, para el desarrollo de nuevas estrategias globales adaptadas a las nuevas demandas de clientes más exigentes. En lo referente a las recomendaciones, el autor manifestó que es necesario que antes del Estado creen incentivos para las PYMES, las cuales son parte de los sectores productivos del país. Esto puede lograrse a través de la disposición de programas de ayuda de tipo financiero, gerencial y de recursos humanos. Es una alternativa para el Estado Venezolano, el poner en marcha programas de apoyo para la capacitación gerencial y de recursos

humanos a través de la contratación de empresas de consultoría bajo la modalidad de Outsourcing.

Calderón y Sabina (2002). Realizaron un estudio titulado: **Análisis del Outsourcing de los Servicios Informáticos en el Área de Documentos. Caso: Outsourcing de Documentos ofrecido por Hewlett-Packard.** El objetivo general consistió en analizar las mejores prácticas de Outsourcing de servicios de informática en el área de documentos, para desarrollar el modelo de Outsourcing y la estrategia de comercialización que permitan a los outsourcers aprovechar las oportunidades existentes en el mercado. La Metodología aplicada consistió en Casos de Estudio, utilizaron como Instrumento un Cuestionario, con el cual recopilaron la información necesaria de las empresas que constituyeron la base para el análisis de este estudio. En cuanto a las conclusiones que determinaron los autores se puede acotar que, el mercado de outsourcing de documentos presenta grandes oportunidades. La experiencia en el tipo de actividad a desarrollar así como los recursos formados y motivados, orientados al servicio de sus clientes y acordes con la evolución constante de la tecnología, son factores que aseguran el éxito en la prestación de los Servicios de Outsourcing en el área de documentos. Además que los principales beneficios percibidos por las empresas entrevistadas en la contratación externa y que las mueve a entregar sus servicios de manejo de documentos a un Agente Externo, están relacionados con aspectos financieros

(reducción de costos), aspectos estratégicos (concentración en las competencias medulares) y aspectos técnicos (acceso a nueva tecnología). En lo que respecta a las Recomendaciones, los autores sugirieron que para el logro del éxito de los terceros, en el mercado del manejo de documentos es necesario alinear sus estrategias de posicionamiento con las necesidades y requerimientos de los clientes, tomando en cuenta que estas varían con el tiempo, así como también seleccionar y entrenar personal adecuado para apoyar la nueva estrategia (habilidades personales y técnicas).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Definición de Pull de Personal

Se define como un grupo de personas mayores de edad, debidamente capacitados, con un nivel óptimo de formación académica y experiencia profesional adecuados para los cargos a desempeñar en las distintas empresas privadas o públicas, que contraen sus servicios para un período de tiempo determinado.

Fuente: La autora (2004)

Al respecto Yoder (1982), explica que, los Trabajadores Cambiantes como:

Los gerentes y los empleados recién contratados, pueden en sí mismos, ser diferentes de los miembros de la fuerza

de trabajo a la cual se unen. Pueden aportar nuevas ideas y expectativas, pueden ser más jóvenes o tener más educación formal o experiencias de trabajo distintas. Pueden haber desarrollado ideas, actitudes y sistemas de valores diferentes de los de los miembros más antiguos de su grupo. Pueden observar las responsabilidades y obligaciones del trabajo bajo una luz diferente. Pueden esperar más o distintas satisfacciones en el trabajo. (p. 19)

2.2.2. Definición de Outsourcing

De acuerdo con Rothery y Robertson (1996), el Outsourcing podría definirse como:

Un servicio exterior a la compañía y que actúa como una extensión de los negocios de la misma, pero que es responsable de su propia administración y en tanto, que Outsourcing podría definirse como la acción de recurrir a una agencia exterior para operar una función que anteriormente se realizaba dentro de una compañía. (p. 4)

Los mismos autores manifiestan que el "Outsourcing es un mecanismo para obtener un nuevo diálogo, ideas, creatividad y potencial. El proveedor puede llegar a tener más libertad para lograr que las cosas se hagan, hacerlas mejor y más barato, y dar más satisfacción al cliente". (p. 32)

Constituye una forma de romper los cuellos de botella organizacionales, como aquellos en que la organización, los puestos arraigados, o "el grado de influencia", pueden ser barreras, para el cambio o para una mejor eficiencia.

Para Hillmer (citado por Cáceres, 1998), “El Outsourcing es el transferimiento de equipos, aplicaciones y personal de compañía a compañía, realizado con mucha frecuencia entre los proveedores y clientes, que suponen que las compañías receptoras podrán ser capaces de devolver tales activos a través de los servicios prestados a la empresa contratante.” (p. 32)

Por otra parte, Quinn (citado por Cáceres, 1998), explica que:

El Outsourcing es, como una estrategia resultante de la combinación apropiada de dos nuevos enfoques estratégicos: 1. El concentrar los recursos propios de la empresa en un conjunto de aptitudes básicas, donde puede alcanzar una preminencia determinada y proporcionar un valor fuera de lo común a sus clientes. 2. Adquirir estratégicamente en el exterior otras actividades incluso muchas consideradas tradicionalmente como parte integral de cualquier organización de las que la empresa no tiene una necesidad estratégica crítica ni aptitudes especiales para llevarlas a cabo. (p. 32)

Es un tema de actualidad, en el que el objetivo principal de la empresa es la reducción de gastos directos, basados, en la subcontratación de servicios que no afectan la actividad principal de la empresa.

Es una mega tendencia que se está imponiendo, en la comunidad empresarial de todo el mundo y consiste básicamente, en la contratación externa de recursos anexos, mientras la organización se dedica exclusivamente a la razón de su negocio.

El Outsourcing hasta hace tiempo era considerado simplemente como un medio para reducir significativamente los costos; sin embargo, en los últimos años ha demostrado ser una herramienta útil, para el crecimiento de las empresas. (Outsourcing. http://sedesur.uanarino.edu.co/*accesod/outsour.html)

2.2.3. Generalidades del Outsourcing

1. Lo que busca un Servicio de Outsourcing

Un servicio de éstos, busca resolver problemas funcionales y/o financieros de un enfoque que combina infraestructura, tecnológica y física, recursos humanos y estructura financiera, en un contrato definido a largo plazo.

2. El Sistema de Contratación de Outsourcing

La subcontratación tiende a usarse para proyectos o componentes de proyectos específicos, normalmente para ser ejecutados, en corto plazo.

Los Convenios de Outsourcing, tienen mayor alcance puesto que son, la delegación de la administración de actividades que tienden a firmarse por períodos entre 3 y 10 años. No se orientan solo a labores de bajo nivel, eventualmente entregan

actividades no esenciales y repetitivas, pero también pueden llegar a ser una asociación donde se comparte el riesgo y utilidades.

3. Lo que logra la Compañía Contratante con el Outsourcing

La compañía contratante logrará, en términos generales, una “funcionalidad mayor” a la que tenía internamente con “Costos Inferiores”, en la mayoría de los casos, en virtud de la economía de escala que obtienen las compañías con su contratista.

4. Los Alcances de Outsourcing

- Outsourcing Total: implica la transferencia de equipos, personal, redes, operaciones y responsabilidades administrativas al contratista.
- Outsourcing Parcial: solo se transfiere algunos de los elementos anteriores.

5. Los Servicios de Outsourcing

- a) Infraestructura computacional
- b) Operación de telecomunicaciones
- c) Diseño

- d) Implantación y administración de redes
- e) Administración y atención de contingencias de centros de cómputo. Administración de datos y bases de datos
- f) Recursos humanos: Aplicaciones y Consultoría.

6. Importancia de utilizar Outsourcing Informático

- a) Actualización tecnológica: la empresa prestataria del servicio asumirá los costos y continuos cambios tecnológicos.
- b) Soporte: la empresa prestataria del servicio se encargará de contar con personal especialista y calificado, en el área de sistemas.
- c) La empresa usuario de servicio: se dedicará a especializar sus actividades de negocio.

(Outsourcing.<http://www.sedesur.uanarino.educo/acceso/oursour.html>)

2.2.4. Características Principales del Outsourcing

Según Sullivan, R. (citado por Cáceres, 1998), el Outsourcing tiene las siguientes características:

- Permite conjugar las ventajas de la diversificación con las de la focalización. – Se lleva a cabo mediante contratos entre las dos partes, es decir, una empresa que traspasa áreas, servicios o productos, y otra que se compromete a prestar o producir los mismos. – Protege las actividades que ofrecen ventajas competitivas a largo plazo, rodeando las

mismas con posiciones defensivas tanto aguas arriba como aguas abajo. – Divide las inversiones y los riesgos de las actividades traspasadas entre las empresas. (p. 34)

- **Las Cinco Razones para Adoptar Outsourcing**

- a) Reducir o controlar el gasto de operación. En un estudio realizado por el Outsourcing Institute se encontró que las compañías redujeron costos, en un 90%.
- b) Disponer de los fondos de capital. El Outsourcing reduce la necesidad, de tener que incluir fondos de capital, de funciones que no tienen que ver con la razón de ser de la compañía.
- c) Tener acceso al dinero efectivo. Se puede incluir la transferencia de los activos del cliente al proveedor.
- d) Manejar más fácilmente las funciones difíciles o que están fuera de control.
- e) El Outsourcing es definitivamente una excelente herramienta para tratar esta clase de problema.

2.2.5. La Enfermería y los Procesos y Prácticas que Involucra

1. El Proceso de Enfermería

De acuerdo con Du Gas (2000), plantea que:

El Proceso de Enfermería se refiere a la serie de etapas que lleva a cabo la Enfermera al planificar y proporcionar la asistencia que brinda. Descrito por varios autores como la aplicación del método para la solución de problemas, o método científico, a la Práctica de Enfermería, el proceso proporciona una estructura sistemática en la que pueda basarse la Atención de Enfermería, de manera que la Enfermera brinde una asistencia continua, coordinada y racionalizada, en aras del bienestar del paciente. (p. 58)

El Proceso de Enfermería tiene como elementos esenciales el ser planificado, centrado en el paciente, orientado a problemas y dirigido a metas definidas.

El proceso incluye cinco (5) etapas básicas:

- a) Valoración
- b) Diagnóstico
- c) Planificación
- d) Ejecución
- e) Evaluación

2. Cuidados y la Atención de Enfermería

Según Du Gas (2000), sostiene que, “el cuidado es “invisible” (colliere, 1986) y las Enfermeras, al brindarlo, desarrollan e incorporan a la práctica diaria un conjunto de habilidades que sólo pueden explicar expertos que las valoren desde el exterior”. (p. 58)

Es por estas razones, que es imprescindible que la Atención de Enfermería esté respaldada por un Modelo Conceptual que permita la representación de la realidad.

Los Modelos Conceptuales de Enfermería han ido evolucionando con las corrientes filosóficas y, por tanto, con nuestro pensamiento. Todas tienen una visión diferente de la Atención de Enfermería, pero nacieron de la necesidad de identificar científicamente los conocimientos en este campo, y de tener un marco de referencia que permita dirigir la práctica profesional y definirlos como tales.

El Modelo Conceptual de Enfermería debe estar siempre en consonancia con la filosofía de la atención adoptadas y con la manera de ver a la persona a la que se tienen que aplicar los cuidados; por tanto, la filosofía es la que permite explicar y evaluar el servicio que se presta a la sociedad.

Actualmente, las Enfermeras se orientan hacia un paradigma globalizado (holista) en el que la relación Enfermera-Paciente se orienta hacia una corresponsabilidad. Es decir, la persona es responsable de su salud y de sus cuidados, y sólo cuando necesita ayuda, la Enfermera colabora centrandó su atención en la persona como una entidad integral.

Este método, que se fundamenta en el modelo de Virginia Henderson, está orientado a las necesidades humanas.

4. El Campo de Acción de la Enfermera

De acuerdo con Du Gas (2000), explica que, “las Enfermeras constituyen el mayor grupo de profesionales del campo de la salud en Estados Unidos y Canadá. Se estima que en 1977, en el primer país había 1.011.000 Enfermeras tituladas en ejercicio activo y 143.388 en el segundo”. (p. 40)

Estas cifras, que representan sólo a las Enfermeras profesionales, constituyen más de 20% del total de personas empleadas en profesiones de la salud (en Canadá, casi 25%). Si se añade a las Enfermeras prácticas autorizadas y a las auxiliares asistentes y ayudantes, el Personal de Enfermería representa, en términos generales, uno de cada dos trabajadores del campo de la salud. En consecuencia, la calidad de la atención de la salud depende, en gran parte de la calidad de la Enfermería.

El mismo autor, manifiesta que:

Los rápidos cambios sociales, políticos y económicos en la atención de la salud han ocasionado notables variaciones en el empleo de la Enfermeras. A medida que los costos de la asistencia se elevan, los hospitales (antes considerados el lugar de máxima tasa de empleo para las Enfermeras diplomadas) han experimentado recortes y

cierres. Gran parte de la asistencia se ha derivado a lugares no tradicionales, como policlínicas, unidades de atención de enfermedades subagudas dentro de centros para padecimientos crónicos y al propio domicilio. En consecuencia, ha aumentado la oferta de empleo de Enfermería para la atención primaria y domiciliaria, para asistencia ambulatoria e instituciones para enfermos crónicos. (p. 40)

4. La Enfermera y la relación con el Equipo de Salud

Sin distinción de dónde ejerza, y aún cuando haya “colgado los hábitos” y se dedique a la práctica privada, la Enfermera actúa como miembro del Sistema Global de Salud. El suministro de atención continua y amplia requiere servicios de varias categorías de personal asistencial.

El Equipo de Salud está formado por diversas personas que representan las disciplinas profesionales relacionadas con la salud y el bienestar de las personas.

Además de las disciplinas de salud tradicionales, como Medicina, Enfermería, Odontología y Farmacia, se han desarrollado otras, muy especializadas. Muchos de sus miembros proporcionan a los pacientes servicios directos que complementan los del Médico y de la Enfermera, como es el caso del Fisioterapeuta o el Terapeuta Ocupacional.

2.2.6. El Papel Social de la Enfermera

Para Du Gas (2000), “muchas de las labores tradicionales de las Enfermeras se han delegado a otras personas. Se les suprimieron casi todas las de tipo casero que antes ocupaban gran parte de su tiempo.” (p. 46)

En muchas instituciones de salud, los empleados de las salas y los administradores de unidades han tomado a su cargo muchas de las funciones de escritorio que aquéllas solían hacer.

El Personal Auxiliar de Enfermería suele encargarse de gran parte de los cuidados personales del paciente, y en la actualidad lleva a acabo diversos tratamientos que en alguna época sólo realizaban las Enfermeras profesionales.

El Consejo Internacional de Enfermeras ha señalado, según Du Gas (2000), que “la responsabilidad fundamental de la Enfermera es cuádruple: promover la salud, evitar enfermedades, establecer la salud y aliviar el sufrimiento.” (p. 46)

Al llevar a cabo sus actividades, las Enfermeras ayudan a individuos, familias y comunidades a fomentar la salud y prevenir enfermedades; satisfacen todas las necesidades del enfermo ayudándolo a la recuperación más completa de su salud

compatible con la enfermedad, o proporcionándole comodidad y apoyo en caso de enfermedades incurables.

Por otro lado, la Enfermera trabaja en coordinación estrecha con un número cada vez más creciente de otras disciplinas de la salud para proporcionar estos servicios.

La Enfermera es, una persona hábil a cargo de múltiples funciones complejas. Cuida al paciente y se preocupa por él, participa en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades, protege a los enfermos de los factores dañinos que pudieran poner en peligro su salud, es asesora y maestra en problemas de salud, coordina las actividades del grupo de Enfermería y coopera con diversos profesionales de otras disciplinas como parte del Equipo de Salud. También actúa como vocero o defensor del paciente.

- En cuanto a los Cuidados Paliativos

Los Cuidados Paliativos entran de lleno en lo que es la función específica de Enfermería: "Cuidar". La definición de la Función de Enfermería propuesta por V. Henderson (citada por Sánchez, 2000, p. 442), parece estar refiriéndonos el Papel de la Enfermera en la atención a los sujetos que llamamos "Terminales".

De acuerdo con Sánchez (2000), explica que, el término Cuidar, significa, "Prestar Atención, y en la consideración de que no es el proceso patológico el eje central de la atención, sino la persona y su entorno familiar y afectivo." (p. 442)

De aquí, que el mismo autor, defina a los Cuidados Paliativos, como:

Acciones de Cuidados, realizadas por un equipo de salud, en el cual quedará integrado el paciente y su familia. Su objetivo es asegurar una buena Calidad de Vida en la última etapa de la vida de la persona. Van dirigidas a la persona y su familia, y comportan acciones de acompañar, dar soporte y personalizar el entorno; incorporar a la persona y a su familia en el proceso de planificación de los cuidados, en la toma de decisiones y el autocuidado: aliviar el dolor y garantizar la continuidad de la atención. (p. 442)

La Enfermera en cuanto a este aspecto juega un papel muy importante, debido a que es un profesional que deberá aplicar muy eficientemente estos cuidados, cuando:

- a) Los Cuidados Curativos no tengan razón de ser y el paciente precise otro tipo de cuidados que le proporcionen una buena Calidad de Vida.
- b) Sea necesario prevenir el dolor y otros síntomas que perturban la vida que termina; los medios existen, sólo hay que utilizarlos.

- c) Le corresponda atender las necesidades de todas las personas implicadas en la muerte cercana de un ser humano, sin ninguna excepción: paciente, familia, amigos próximos, cuidadores.

Las necesidades conciernen al ámbito tanto Mental y Físico como Espiritual y Social, de tal manera que será esencial constituir un equipo, en el cual todos los representantes de las diferentes disciplinas hagan su aportación en torno a un mismo objetivo.

Es sumamente importante que tanto el Personal de Enfermería como los Directivos del hospital a los cuales le competan éstos casos, aseguren a los Paliativos una continuidad en los cuidados, para que un paciente que ya haya pasado el estadio curativo de su enfermedad no se encuentre de hoy para mañana, sin apoyo médico.

Un entorno personalizado contribuye finalmente al bienestar de cada uno.

2.2.7. Honorarios que devengan las Enfermeras bajo Contrato Outsourcing y en Hospitales del Estado Venezolano

Honorarios de Enfermeras en Hospitales Venezolanos (Aproximado)	
<u>Cargo</u>	<u>Bs.</u>
Enfermera II	301.452,00
	<u>+75.363,00</u>
	376.815,00
Honorarios de Enfermeras bajo Contrato Outsourcing	
<u>Cargo</u>	<u>Bs.</u>
Enfermera	452.178,00

2.2.8. Servicios de Enfermería que dispensan los Hospitales del Estado Venezolano

Entre los Servicios de Enfermería que dispensan los hospitales públicos del país, se pueden mencionar los siguientes:

1. Cuidados de Enfermería
2. Servicio de Nefrología
3. Servicio de Pediatría
4. Cuidados Intensivos
5. Cuidados Quirúrgicos
6. Servicio de Geriatría, entre otros.

2.2.9. Deficiencias que existen actualmente en los Servicios de Enfermería que dispensan los Hospitales del Estado Venezolano

a) Falta de recurso humano, con experiencia, formación académica y actualizado.

Es indispensable que, hoy en día, debido a la situación que presenta el país, sobre todo en las zonas de bajos recursos económicos a nivel (social, cultural y de inseguridad) y que en forma determinante esta afectando la Calidad de Vida de la población venezolana en general, sobre todo la "Salud", que todos los hospitales del Estado Venezolano, estén cada día mejores

dotados, tanto con un recurso humano idóneo (Enfermeras (os) fijas (os) o contratados), así como también con mejores equipos médicos de alta tecnología.

Al respecto, el año pasado, específicamente, el día de la Enfermera (12 de Mayo), en la dependencia de "En Su Salud", se reunieron el Dr. Aristimuño, la Jefa del Colegio de Enfermeras de Caracas, Dra. Ana Rosario Contreras y también asistieron Enfermeras de los distintos hospitales adscritos a la Alcaldía Mayor de Caracas, en este encuentro, la Dra. Contreras le planteó al Dr. Aristimuño diversas inquietudes, en cuanto a los aspectos anteriormente mencionados, entre los cuales se pueden destacar los siguientes:

- 1) Falta de insumos.
- 2) Aumento del recurso humano en los Servicios.
- 3) Incremento de la delincuencia en la ciudad y la nación en general.
- 4) La existencia de gran déficit en cuanto a la Atención de la Enfermería.
- 5) La Atención al usuario y el que no se procuran mejoras en los Servicios de Enfermería.
- 6) El Personal de los Servicios, carece de motivación para informarle a los jefes inmediatos o máximas autoridades que les competa el caso, las fallas que presenten los equipos en un momento

determinado, así como de aquellos que han dejado de funcionar. También, el que existen algunos trabajadores que no valoran los escasos equipos nuevos que ingresan a algunos Servicios.

- 7) Por otra parte, los horarios del personal, los cuales deben ser flexibles, sobre todo de: 3:00 a.m. a 11:00 a.m.

Es por estas razones, que la Dra. Contreras sugirió, al Dr. Aristimuño, la aplicación de eficaces correctivos para mejorar en el menor tiempo posible, estas situaciones, que de alguna u otra forma afectan tanto al “usuario como al personal que labora en los diferentes Servicios de Enfermería” de los hospitales venezolanos, así como también a la imagen de estos centros asistenciales.

De aquí, el que le recomendará la posibilidad de la utilización de un Personal Contratado, a los efectos “la figura del Outsourcing”, el cual no le generaría mayores egresos a los hospitales, debido a que no sería un personal de Planta y por ende, no estarían en la obligación de cancelarle “Beneficios Sociales” como tal y se evitarían el pago de Bonos Nocturnos.

- b) Tecnología obsoleta. Los equipos de alta resolución necesitan repotenciación y actualización. Es imprescindible la

dotación de mejores equipos médicos computarizados y digitálicos.

c) Retardos en los procedimientos aplicados diariamente para la prestación de los distintos Servicios de Enfermería.

Las demoras que a veces se presentan a diario en los diferentes Servicios (Pediatria, Geriatria y Cuidados Quirúrgicos, entre otros) de los Centros Asistenciales públicos del país, se originan debido a la falta de tecnología de punta y principalmente a la falta de recursos humano, porque si estos Servicios contarán actualmente con estas herramientas tan importantes en un hospital, la atención a los usuarios fuera de óptima calidad en todo momento.

d) Fallas en la canalización idónea de los Planes de Seguridad Social y de Salud implementados por el Gobierno Nacional (Plan Bolívar 2000 y el Plan Barrio Adentro).

2.2.10. Beneficios Generales que proporcionaría la figura del Outsourcing para la Optimización de los Servicios de Enfermería dispensados en Hospitales del Estado Venezolano

1. Aplicar el talento (Pull de Personal) y los recursos en las áreas claves.

2. Rebaja en los Costos Totales de los bienes y servicios adquiridos.
3. Mejoras en la calidad del servicio obtenido, comparado con el que existía anteriormente.
4. Atención especializada, permitiendo un trabajo en equipo con el Departamento de Organización y Métodos, para mejoramiento o eliminación de procesos innecesarios.
5. Alianzas estratégicas.
6. Lograr a través de soluciones de Outsourcing la contratación de Servicios con idéntica funcionalidad y disminución de costos.
7. La empresa encargada de suministrar Servicios de Outsourcing, se preocupa exclusivamente por definir la funcionalidad de las distintas áreas que necesitan mejoramiento en una organización. Se ocupa de las decisiones de tipo tecnológico, del manejo de los proyectos, la implantación, administración y operación de la infraestructura.
8. Permite disponer de Servicios de Información en forma rápida.
9. Poseer lo mejor de la tecnología sin enganchar y entrenar personal de la organización para manejarla.

2.3. Bases Legales

En cuanto a este aspecto, la fundamentación legal de este estudio se basa en los siguientes artículos, los cuales se contemplan en las siguientes leyes venezolanas.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Gaceta Oficial No. 5.453 (Extraordinaria)

Art. 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho... Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Art. 89. El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras.

**Ley Orgánica del Trabajo (1997). Gaceta Oficial
Extraordinaria No. 5.152 y Gaceta Oficial No. 37.681**

Art. 2. El Estado protegerá y enaltecerá el trabajo, amparará la dignidad de la persona humana del trabajador y dictará normas para el mejor cumplimiento de su función como factor de desarrollo bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad.

Es menester acotar, que en estos momentos los profesionales de la Enfermería en el país, no cuentan aún con una Ley de Enfermería, como tal, debido a que actualmente se encuentra en estudio un “Proyecto de Ley de Enfermería” en la Asamblea Nacional de la República.

2.4. Glosario de Términos

Alianza Estratégica: Acuerdo por el que una o más empresas deciden compartir recursos, experiencias y conocimientos con una empresa extranjera en el desarrollo de un nuevo negocio. Combinación de recursos de varias compañías para el logro de metas comunes.

Atención de Enfermería: significa el simple acto de asear y vendar el dedo cortado de un niño, hasta medidas muy complejas como las relacionadas con la atención de pacientes en la Unidad

de Terapia Intensiva de un hospital, o ayudar a familiares con múltiples problemas a satisfacer sus necesidades de salud en el entorno comunitario.

Calidad: la totalidad de los rasgos y características de un producto, bien o servicio, que se refieren a su capacidad de satisfacer las necesidades expresadas o implícitas del consumidor, cliente o usuario.

Calidad del Servicio: la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente, basado en una cadena de valor de acuerdo con procesos y métodos para mejorarlo como de entrega al cliente externo.

Eficacia: consecución de objetivos. Logro de los resultados. “Hacer las cosas correctas escogiendo los objetivos apropiados.

Eficiencia: capacidad de utilizar los recursos para alcanzar los objetivos de la organización. Hacer las cosas en un tiempo determinado. El Gerente eficiente es aquel que logra los resultados que corresponden a los recursos utilizados para conseguirlos.

Enfermeras (os): son personas que asisten a los enfermos.

Enfermería: es una casa o sala para los enfermos. Es una profesión dinámica cuya práctica cambia de manera constante. Es una de las profesiones de mayor y más honorable tradición entre las que brindan asistencia directa al ser humano.

Estado: es una unidad básica como las personas están organizadas desde el punto de vista político, a menudo llamado “país” o “nación”. Los Estados son independientes militarmente entre sí y son guiados por gobiernos que de manera típica regulan la economía y establecen las leyes del Estado, entre otros aspectos.

Hospital: casa para curar enfermos pobres.

Juicio de Valor: apreciación subjetiva sobre lo que se cree que debe ser.

Motivación: es un conjunto de factores o de fuerzas que causan, canalizan y sostienen el comportamiento de un individuo y que determinan su forma, intensidad y duración.

Óptimo: Bueno. Excelente.

Outsourcing: es un mecanismo para obtener un nuevo diálogo, ideas creatividad y potencial. El proveedor puede llegar a

tener más libertad para lograr que las cosas se hagan, hacerlas mejor y más barato, y dar más satisfacción al cliente.

Personal: es un conjunto de personas que pertenecen a una empresa o corporación.

Servicios: Producto intangible que involucra un esfuerzo humano y organizacional para producir un bien con calidad integral. Acto político de una organización frente a su cliente.

Valores: dimensiones ético-estratégicas en la dinámica social de una entidad humana y organizacional para valorar el resultado de sus actos y generar su crecimiento y desarrollo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación

De acuerdo al nivel de conocimiento esta investigación es de carácter Descriptivo y Arias (1999), lo define como: “la Investigación Descriptiva, que consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento.” (p. 46)

En relación con este planteamiento, es que se desarrollará el tema de estudio, porque se describirán los tipos de Servicios de Enfermería que dispensan los Hospitales del Estado Venezolano, así como también las deficiencias existentes actualmente en los mismos.

3.2. Diseño de Investigación

Este estudio se desarrollará bajo el modelo de la Investigación de Campo, la cual es definida por Arias (1999) como, “la investigación que consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna.” (p. 48)

Esta teoría es aceptada porque este esquema de investigación permitirá observar y recolectar los datos en forma continua de la realidad objeto de estudio, es por éstas razones que se efectuarán Entrevistas al Personal Directivo de los Hospitales del Estado Venezolano, (Hospital José María Vargas, Hospital Militar y Hospital Miguel Pérez Carreño).

3.3. Sistema de Variables

En lo que respecta al Sistema de Variables, Arias (1999), plantea que, “una variable es una cualidad susceptible de sufrir cambios. Un Sistema de Variables consiste, por ende en una serie de características por estudiar, definidas de maneras operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida.” (p. 45)

3.3.1. Definición Conceptual

Objetivos Específicos	Variable	Definición Conceptual
Describir los tipos de Servicios de Enfermería que dispensan los Hospitales del Estado Venezolano.	- Los tipos de Servicios de Enfermería que dispensan los Hospitales del Estado Venezolano.	- Se refiere a las distintas asistencias, auxilio y ayuda que le facilitan los hospitales públicos a la población venezolana.
Explicar las deficiencias existentes actualmente en los Servicios de Enfermería que dispensan los Hospitales del Estado Venezolano.	- Las deficiencias existentes actualmente en los Servicios de Enfermería que dispensan los Hospitales del Estado Venezolano.	- Son las diferentes fallas que existen en los Servicios de Enfermería que limitan la prestación de una asistencia óptima a la población venezolana.
Determinar los beneficios que le proporcionaría la figura del Outsourcing en los Servicios de Enfermería a los Hospitales del Estado Venezolano.	- Los beneficios que le proporcionaría la figura del Outsourcing en los Servicios de Enfermería a los Hospitales del Estado Venezolano.	- Se refiere a las distintas contribuciones, que generaría la utilización del Outsourcing en los Servicios de Enfermería de los Hospitales del Estado Venezolano.

Fuente: Elaborado por la autora, Abril (2004)

3.3.2. Definición Operacional

Variable	Dimensión	Indicadores	Items
Los tipos de Servicios de Enfermería que dispensan los Hospitales del Estado Venezolano.			
Las deficiencias existentes actualmente en los Servicios de Enfermería que dispensan los Hospitales del Estado Venezolano.			
Los beneficios que le proporcionaría la figura del Outsourcing en los Servicios de Enfermería a los Hospitales del Estado Venezolano.			

Fuente: Elaborado por la autora, Abril (2004)

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

La población es definida por Morles (1994), como “el conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) a las cuales se refiere la investigación.” (p. 47)

En el caso de esta investigación, el universo de estudio lo constituirán treinta (30) profesionales -Personal Operativo- de los Hospitales del Estado Venezolano (Hospital José María Vargas, Hospital Militar y Hospital Miguel Pérez Carreño).

3.4.2. Muestra

La muestra de acuerdo a Morles (1994), se define como, “el subconjunto representativo de un universo o población.” (p. 54)

En esta sección se describirá el tamaño y forma de selección de la muestra. La muestra de esta investigación estará conformada por cinco (5) profesionales -Personal Directivo- seleccionado de los Hospitales del Estado Venezolano elegidos para la realización de esta investigación.

La muestra de esta investigación será Deliberada y No Aleatoria, es decir, se efectuará bajo el modelo “**Muestreo Intencional**”, el cual según Tamayo (1999), se define como:

El muestreo en donde el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo cual exige al investigador un conocimiento previo de la población que se investiga para poder determinar cuáles son las categorías o elementos que se pueden considerar como tipo representativo del fenómeno que se estudia.” (p. 118)

La muestra en referencia representa el 30% de la población total objeto de estudio.

3.5. Técnicas de Recolección de Datos

3.5.1. Técnica

Según Arias (1999), explica que, las técnicas de recolección de Datos son las “distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas: la Observación Directa, la Encuesta en sus dos (2) modalidades (Entrevista o Cuestionario), el Análisis Documental, Análisis de Contenido.” (p. 53)

De acuerdo con esta teoría la recolección de información, permitirá captar las causas que originan el problema, es decir, las deficiencias existentes actualmente en los Servicios de Enfermería que dispensan los Hospitales del Estado Venezolano,

así como también el interés que tienen por la aplicación de nuevas técnicas y estrategias como el Outsourcing para la optimización de éstos servicios.

En el caso que nos ocupa, se realizará la recopilación de datos a través de la Encuesta, aplicando sus dos (2) modalidades: Cuestionario y Entrevista.

- La Encuesta

De acuerdo con Arias (1999), sostiene que, la Encuesta “es un método o técnica que consiste en obtener información acerca de un grupo de individuos. Puede ser Oral (Entrevista) o Escrita (Cuestionario).” (p. 78)

La técnica de la Entrevista y el Cuestionario, serán aplicados al Personal Directivo elegido de los Hospitales del Estado Venezolano, seleccionados a los efectos para el desarrollo de la investigación.

1. La Entrevista

Según Sabino (2000), explica que, “la Entrevista desde un punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una

investigación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés.” (p. 155)

El estilo de entrevista que se utilizará será la Entrevista No Estructurada, la cual es realizada sin orden alguno en las preguntas que se formulan.

2. El Cuestionario

Según Tamayo (1999), plantea que, el cuestionario “es un instrumento consistente en una serie de preguntas a las que contestó el mismo respondedor.” (p. 181)

Al Personal Directivo elegido de los hospitales seleccionados para la ejecución del estudio, se le expondrá en el Cuestionario un conjunto de preguntas **Cerradas**, las cuales se caracterizan por tener dos (2) posibilidades de respuestas, Sí o No.

- Instrumento

De acuerdo con Arias (1999), los instrumentos “son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo: fichas, formatos de cuestionario, guías de entrevista, lista de cotejo, grabadores, escalas de actitudes u opinión (tipo likert).” (p. 53)

3.6. Validación y Confiabilidad

3.6.1. Validación

De acuerdo con Tamayo (1999), determina que la Validez “es un acuerdo entre el resultado de una prueba o medida y la cosa que se supone medida.” (p. 224). Al respecto también explica que, Validar “es realizar una determinación cualitativa y/o cuantitativa de un dato.” (p. 224)

La validez del instrumento se realizará mediante “Juicios de Expertos”, para lo cual se solicitará un “Juicio de Valor” a profesionales expertos en materia de Servicios Outsourcing (empresas asesoras) y Servicios de Enfermería en centros asistenciales privados del país, que están debidamente calificados para la realización de esta valoración.

3.6.2. Confiabilidad

Cuando se finalice la comprobación del Instrumento, por parte de los profesionales expertos en la materia, el próximo paso, será establecer su Confiabilidad.

En relación con la Confiabilidad, Tamayo (1999), plantea que, “es la representación objetiva de la realidad.” (p. 207)

3.7. Técnica y Procesamiento de la Información

En lo que respecta a la técnica y procesamiento de los Datos, Sabino (2000), plantea que, el Procesamiento de los Datos, “comprende la selección, ordenación y clasificación de los datos obtenidos para permitir su posterior análisis.” (p. 172)

Sobre la tabulación de la información, Sabino (2000), señala que, “significa hacer tablas, listados de datos que los muestren agrupados y contabilizados. Para ello es preciso contar cada una de las respuestas que aparecen, distribuyéndolas de acuerdo a las categorías o códigos previamente definidos.” (p.175)

Cuando culmine el período de recolección y tabulación de la información se realizará la organización de los datos, los cuales serán expuestos, en forma de tablas y gráficos, con sus respectivos análisis cuantitativos y cualitativos y por último, los resultados se exhibirán en términos porcentuales y absolutos.

BIBLIOGRAFÍA

Arias, Odón Fideas (1999): **El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración.** Caracas: Editorial Episteme

Benjamín, Enrique y Fincowsky, Franklin (2001). **Auditoría Administrativa.** México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A.

Código Deontológico de Venezuela (1999). Federación de Colegios de Enfermeras de Venezuela. Febrero.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Gaceta Oficial No. 5.453 (Extraordinaria), Marzo

Corripio, Fernando (1995): **Diccionario Práctico de Sinónimos y Antónimos.** (1ª. ed.). México: Ediciones Larousse, S.A.

Du Gas, Beverly W. (2000). **Tratado de Enfermería Práctica** (4a. ed.). Editorial: Mc Graw-Hill Interamericana.

http:// **www.Vitae Academia Biomédica Digital.** Entrevista: Antonio, Paris, Decano de la Facultad de Medicina de la Universidad Central de Venezuela (Consulta: 2003, Septiembre, 13)

Ley Orgánica del Trabajo (1997). Gaceta Oficial Extraordinaria No. 5.152 y Gaceta Oficial No. 37.681. Caracas, Venezuela

Morles, Víctor (1994): **Planeamiento y Análisis de la Investigación.** (8ª. ed.). Caracas: El Dorado Ediciones.

Outsourcing. <http://sedesur.uanarino.edu.co/acceso/outsour.html>
(Consulta: 2003, Agosto 20)

Proehl, Jean (2001). **Procedimientos en Enfermería de Urgencias.** (2ª. Ed.) España: Mc Graw-Hill Interamericana de España, S.A.U.

Rothery, Brian (1996): **Outsourcing. La Subcontratación.** México: Limusa Noriega Editores.

Sabino, Carlos A. (2000). **El Proceso de Investigación.** Caracas Editorial Panapo de Venezuela, C.A.

Sánchez, Antonio y otros (2000). **Enfermería Comunitaria, 3. Actuación en Enfermería Comunitaria. Los Sistemas y Programas de Salud.** (1ª ed.) España: Mc Graw-Hill Interamericana de España, S.A.U.

Tamayo, Mario (1999): **El Proceso de la Investigación Científica**. (3a. ed.). México: Editorial Limusa, S.A.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2003). **Manual de Trabajos de Grade Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. Caracas: Autor.

Yoder, Dale (1982). **Procesos de Administración**. México.