

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIA ADMINISTRACIÓN Y DE GESTIÓN
Postgrado en Gerencia De Los Servicios Asistenciales en Salud

Trabajo Especial de Grado.

**Satisfacción del Profesional de Enfermería en Hemoterapia que labora
en el Banco Municipal de Sangre en cuanto a los beneficios Laborales**

Trabajo Especial de Grado presentado por
Lic Vargas Rivera Luz Adriana

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES EN
SALUD

Tutor: Rafael Nahmens

Caracas, Octubre de 2006

DEDICATORIAS.

El profesional de Enfermería, al igual que el resto del equipo de salud es sumamente importante ya que colabora para alcanzar el objetivo en común, que es el de brindar una optima atención al paciente o usuario de los servicios de Salud.

Por lo tanto día a día se prepara para prestar la mejor atención al individuo, familia y comunidad. Como es el caso del Profesional de Enfermería en Hemoterapia, que es el profesional que cuenta con los conocimientos y aptitudes para atender correctamente las necesidades de los pacientes con problemas hematológicos y de los usuarios que asisten diariamente a las unidades de los Bancos de Sangre de cada Institución de Salud.

Y es por ello que se decidió hacer un trabajo tomando en cuenta al Profesional de Enfermería en Hemoterapia que de algún modo u otro luchan y dedican un gran esfuerzo para brindar lo mejor de si.

De igual manera a los Gerentes encargados de evaluar las condiciones en que se encuentren estos Profesionales de Enfermería, si realmente se encuentran satisfechos con los Beneficios laborales que perciben por su labor prestada en los centros hospitalarios. Recordando que cada persona tiene motivaciones diferentes, que cada persona tiene su propia forma de pensar y su propio estilo.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mis más sinceras palabras de agradecimientos:

Dios, por ser mi guía en este arduo camino, brindándome las fuerzas para siempre salir adelante.

A mis padres, por estar siempre a mi lado siendo un estímulo con su ayuda, apoyo y palabras de aliento para así poder llegar hasta el fin.

A mis hermanos, por estar presentes cuando los necesite brindando su apoyo y ayuda.

A mi amiga y compañera, Arangù Tania por brindarme su apoyo y amistad.

A la Universidad Católica Andrés Bello, por haber abierto sus puertas del conocimiento, junto con cada profesor que en lo largo del postgrado me sirvieron de guía para mi desarrollo personal y profesional.

A mí tutor, que de alguna manera u otra me motivo hacer el presente trabajo de grado satisfactoriamente terminado; por ser mi guía y haber batallado junto conmigo esta dura tarea.

Y a todas aquellas personas e instituciones, que de alguna manera u otra forma, aportaron su granito de arena.

“A todos muchas gracias”

La autora.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
INDICE GENERAL.....	IV
INDICE DE TABLAS.....	V
INDICE DE GRAFICOS.....	IV
RESUMEN.	X
INTRODUCCIÓN.....	01
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	03
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	03
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	05
Objetivo General.	05
Objetivo Específicos.....	05
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	06
ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	07
CAPITULO II. MARCO METODOLÓGICO.....	08
TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	08
UNIDAD DE ESTUDIO.....	09
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	10
Población.....	10
Muestra.....	10
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	10
Validez y Confiabilidad.....	11
Técnica para el análisis de los datos.....	12
OPERALIZACIÓN DE VARIABLES.....	13
CAPITULO III. MARCO TEORICO.....	14
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
BASES TEÓRICAS.....	18
Satisfacción Laboral.....	19
El ciclo Motivacional.....	21
Teoría de dos factores de Herzberg.....	23
Teoría de Víctor H Vroom.....	26
La Autorrealización.....	27
Relaciones Interpersonales.....	29

Ingreso Económico.....	30
Remuneración.....	31
Sueldo.....	31
Primas.....	32
Administración de sueldos y salarios.....	32
Investigación Salarial.....	33
Beneficios Sociales.....	34
Origen de los Beneficios Sociales.....	35
Tipos de Beneficios Sociales.....	36
Voluntarios.....	37
Recreativos.....	37
Supletorios.....	37
BASES LEGALES.....	39
CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	43
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
BIBLIOGRAFIA.....	63
ANEXOS.....	64

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Cuadro Nº 1 DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS SOCIALES –AUTORREALIZACIÓN B.M.S.	54
Cuadro Nº 2 DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS SOCIALES – ESTIMA B.M.S	56
Cuadro Nº 3 DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS SOCIALES – INTERRELACIÓN B.M.S.	58
Cuadro Nº 4 DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS – INGRESOS ECONÓMICOS- SUELDO B.M.S.	60
Cuadro Nº 5 DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS – INGRESOS ECONÓMICOS – BONO VACACIONAL B.M.S.	62

Cuadro Nº 6

DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS – INGRESOS ECONÓMICOS – PRIMA DE PROFESIONALIZACIÓN

B.M.S. 64

Cuadro Nº 7

DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS – INGRESOS ECONÓMICOS – PRIMA DE ESPECIALIZACIÓN

B.M.S 66

Cuadro Nº 8

DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS – INGRESOS ECONÓMICOS – PRIMA POR ANTIGÜEDAD

B.M.S 68

ÍNDICE DE GRAFICOS.

Pág.

Grafico Nº 1

DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS SOCIALES –AUTORREALIZACIÓN
B.M.S. 55

Grafico Nº 2

DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS SOCIALES – ESTIMA
B.M.S. 57

Grafico N ° 3

DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS SOCIALES – INTERRELACIÓN
B.M.S. 59

Grafico Nº 4

DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS – INGRESOS ECONÓMICOS – SUELDO
B.M.S. 61

Grafico Nº 5

DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS – INGRESOS ECONÓMICOS – BONO VACACIONAL
B.M.S. 63

Grafico N° 6

DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS – INGRESOS ECONÓMICOS – PRIMA DE PROFESIONALIZACIÓN.

B.M.S

65

Grafico N° 7

DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS – INGRESOS ECONÓMICOS – PRIMA DE ESPECIALIZACIÓN

B.M.S

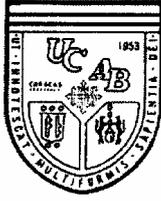
67

Grafico N° 8

DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS – INGRESOS ECONÓMICOS – PRIMA POR ANTIGÜEDAD

B.M.S

69



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIA ADMINISTRACIÓN Y DE GESTIÓN
Postgrado en Gerencia De Los Servicios Asistenciales en Salud

**SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HEMOTERAPIA
QUE LABORA EN EL BANCO MUNICIPAL DE SANGRE EN CUANTO A LOS
BENEFICIOS LABORALES**

Autor: Vargas Rivera Luz Adriana.
Tutor: Rafael Nahmens

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la satisfacción del profesional de enfermería en Hemoterapia del Banco Municipal de Sangre con los Beneficios Laborales que percibe por la labor desempeñada. La variable de la investigación se estructuró en: beneficios sociales y beneficios económicos. Desde el punto de vista metodológico el tipo de investigación es evaluativa. La población está conformada por 146 hemoterapistas que abarca los tres turnos y todas las unidades periféricas, y la muestra representativa para la investigación es de 75 profesionales de Enfermería en Hemoterapia.

El instrumento de recolección de información es un cuestionario, el cual va a ser validado por medio del juicio de expertos

Los resultados obtenidos reflejan alta satisfacción de la población objeto de estudio en cuanto a los beneficios económicos sobre los aspectos abordados; cantidad de dinero y puntualidades el pago. En relación a los beneficios sociales tales como autorrealización, estima se evidencio mediana satisfacción exceptuando las interrelaciones con los compañeros que se consideraron altamente satisfactorias mientras la interrelaciones con supervisores conjuntamente con el estilo de supervisión fueron consideradas por un alto porcentaje como de mediana satisfacción.

INTRODUCCIÓN

Para comprender el comportamiento de las personas es necesario entender lo que es la motivación, la cual se define como todo aquel estímulo externo (proviene del ambiente) o interno (sentimiento personal) que impulsa a una persona a actuar de determinada manera, tomando en cuenta que cada persona es distinta y por ende sus necesidades también.

Es decir el tipo de comportamiento de cada individuo dependerá de una necesidad, que va a provocar un desequilibrio en el mismo, donde accederá a buscarle una solución, y es a partir de allí donde se determinara si esta satisfecho, de ser así el individuo recobrara su estado de equilibrio, pero si no es satisfecho tiende a encontrarse con una barrera que le impide hallar una salida y lo refleja con actitudes agresivas, descontento, apatía e indiferencias.

El profesional de enfermería en Hemoterapia es un personal preparado, donde diariamente demuestra sus conocimientos y habilidades, para llevar a cabo su objetivo como es la de brindar los cuidados óptimos al paciente y usuario. Y por tanto vive esta situación, al igual que otro ser humano, tiene múltiples necesidades entre ellas las socioeconómicas descritas por Herzberg, como factores higiénicos, ya que son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, comprenden las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las oportunidades existentes, etc. Siendo estos elementos importantes para la satisfacción laboral.

Para determinar si realmente estos factores se cumplen o no, se realiza un trabajo de investigación de tipo evaluativo, que va hacer aplicado al profesional de enfermería en Hemoterapia que labora en el Banco Municipal de Sangre. Teniendo como objetivo, determinar la satisfacción del profesional de enfermería, con los beneficios que percibe por la labor desempeñada.

Pretendiendo con esta investigación, proporcionar fundamentos importantes a los gerentes que manejan todos los factores relacionados a satisfacer las necesidades del profesional de enfermería, con el fin de que se sienta agradable para así optimizar los servicios de salud

Enfocando en el Capitulo I, el planteamiento del problema de la investigación y los objetivos del mismo, señalando el porque y el para que se realiza la investigación.

El segundo capitulo está relacionado con la metodología del estudio, tipo de estudio, población y muestra, técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad de los instrumentos y las técnicas de análisis de los resultados de la investigación, de igual forma se describe las variables con su respectiva operacionalización

En el siguiente capitulo, se presentan los antecedentes de la investigación y de igual modo las bases teóricas de la investigación, y los términos básicos del estudio.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

En el año 1945 cuando empieza a organizarse el Banco Municipal de Sangre, para dar inicio a sus labores, una de las tareas más arduas y urgentes era la preparación de su personal profesional, técnico y administrativo, ya que para la época eran pocas las personas que tenían conocimiento de la gestión de este tipo de Organización, que de alguna forma era el pionero en la estructuración de un Banco de Sangre moderno, con todos los adelantos técnicos y normas estatutarias que se implantaban por primera vez en Venezuela.

Entre la preparación del personal profesional se incluyen al personal de Enfermería donde han recibido un entrenamiento basado en normas disciplinarias, técnicas, responsabilidad profesional y la creación de la conciencia de una mística de servicio, por tratarse de una Institución cuya prestación de servicio, en la mayoría de los casos es de urgencia. Es a partir de aquí que se estipula la modalidad de la Enfermera Especializada en Hemoterapia, la cual en los últimos años ha tenido una gran importancia.

La dirección del Banco de Sangre siempre se ha preocupado por la preparación de este tipo de Personal ya que lo considera esencial en la Institución, porque se encarga de las funciones principales para el funcionamiento del mismo, entre estas se encuentran, la Captación del donante, bajo la conciencia de donante voluntario y altruista, y no solamente del donante de reposición, es decir, el donante del paciente que se encuentra hospitalizado, de igual forma de la extracción, procesamiento, almacenamiento y distribución de los componentes de la sangre.

Y realiza el estudio inmunohematológico para la determinación de los grupos

sanguíneos y pruebas cruzadas compatibles para el receptor que lo amerite.

Tomando en cuenta la gran responsabilidad que acarrea este tipo de actividad es importante destacar que la enfermera en Hemoterapia es preparada a través de un curso de Hemoterapia que es reconocido por el Ministerio de Educación.

Por lo tanto al igual que el resto de los Profesionales de la salud, se considera como uno de los recurso humano más importante de los centros de salud, donde sus funciones en general es la de prestar atención al individuo, familia y comunidad. Por lo que el personal debe poseer y contar con los elementos indispensables que influyan en la satisfacción laboral, entre, los que se encuentran los socio-económicos como incrementos salariales, bonos contractuales, ascensos, reconocimientos al logro y labor realizada, así como la dotación de recursos para llevar a cabo la labor de brindar los cuidados al usuario.

En el Municipio Libertador, parroquia San José, uno de los establecimientos de salud que atiende un gran número de la población local, regional, nacional, en cuanto a pacientes con problemas Hematológicos es el Banco Municipal de Sangre, donde se ha observado, que el personal que ha ingresado en los últimos meses, a renunciado a la institución, existen múltiples ausencias y reposos, y hay baja participación en las actividades que se realizan en la organización, de igual forma se tiene conocimiento que en los últimos años los decretos relacionados a beneficios laborales no han sido percibidos por los miembros de la misma, por esta razón la autora de esta investigación, se realiza la siguiente interrogante, ¿Cual es la satisfacción del personal de enfermería en Hemoterapia del Banco Municipal de Sangre con los beneficios laborales que percibe por la labor desempeñada?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Evaluar la satisfacción del profesional de enfermería en Hemoterapia del Banco Municipal de Sangre con los beneficios laborales que percibe por la labor desempeñada.

Objetivos Específicos

- 1 Describir las actividades que realiza el profesional de Enfermería en Hemoterapia.
- 2 Describir los beneficios laborales que se le ofrece al profesional de Enfermería en Hemoterapia.
- 3 Identificar la satisfacción del profesional de enfermería en Hemoterapia en cuanto a los beneficios sociales que percibe por labor desempeñada.
- 4 Identificar la satisfacción del profesional de enfermería en Hemoterapia en cuanto a los beneficios económicos que percibe por labor desempeñada.

Justificación de la Investigación

El profesional de enfermería en Hemoterapia es un miembro del equipo de salud muy valioso, porque es un personal calificado para laborar en los diferentes turnos y las diferentes unidades asignadas como Banco De Sangre en las Organizaciones de Salud, brindando cuidados y solventando las necesidades que se presenten durante cada turno de trabajo, de igual manera ofrece un clima de calidez humano que de alguna forma contribuye en el mejoramiento de las condiciones de vida del paciente que amerita de sus servicios.

El profesional de enfermería en Hemoterapia, al igual que cualquier otro ser humano, tiene necesidades diferentes. Para algunos es muy importante satisfacer necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales y de autoestima, que se pueden obtener con estímulos externos como el dinero, alimentos, elogio de otras personas, y con estímulos internos que son las recompensas que las personas se dan así misma como el sentimiento de realización, y no son controladas por los demás.

Por lo que implica que el Gerente encargado del Departamento de Enfermería, junto, con el Departamento de Recursos Humanos debe tener el conocimiento de las necesidades generales de cada individuo y tratar de satisfacer lo mejor posible, para que el profesional que esta a su cargo se sienta bien, en el ambiente donde se desenvuelve y así obtener buenos resultados. Desde este aspecto el presente trabajo pretende informar a la administración de la Organización en estudio, los resultados a fin de que implementen correctivos en base a las situaciones detectadas.

Alcance de la Investigación

El profesional de enfermería en Hemoterapia debe sentirse motivado e incentivado para seguir mejorando la atención del donante y del paciente.

Por lo tanto en dicha investigación se pretende conocer si el profesional de Enfermería en Hemoterapia está satisfecho con los Beneficios Laborales, que percibe en el Banco Municipal de Sangre, a través, de los basamentos teóricos que la sustentan, y los resultados que se obtendrán, proporcionando así fundamentos a los Gerentes que manejan todos los factores relacionados con la satisfacción de las necesidades laborales de la Enfermera con el fin de que se sienta motivada a optimizar los servicios de la salud.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

Una vez que se ha formulado el problema de la investigación y se han definido los objetivos se procede a desarrollarse los aspectos relacionados a la metodología a seguir. Se establecerá el tipo de información a indagar y los datos a recopilar, en conjunto a los métodos y técnicas necesarias para obtener la información requerida. Basándose en lo que según explica Balestrini, M (2002):

El fin esencial del Marco Metodológico es el de situar, en el lenguaje de investigación, los métodos e instrumentos que se emplearan en la investigación planteada, desde la ubicación acerca al tipo de estudio y el diseño de la investigación; su universo o población; su muestra; los instrumentos y las técnicas de recolección de los datos. De esta manera se proporcionara al lector una información detallada acerca de cómo se realizara la investigación. (p.126)

De acuerdo con este concepto, a continuación se presenta el marco metodológico de la presente investigación.

Tipo y diseño de Investigación.

La investigación se encuentra orientada a evaluar la satisfacción del profesional de Enfermería en Hemoterapia

El tipo de estudio se enmarca en un tipo de investigación evaluativa, que es definida por la autora Hurtado de B, J. (1998), como “la investigación que analiza la estructura, el funcionamiento y los resultados de un programa con un fin de proporcionar información de la cual se puede derivar criterios útiles

para la toma de decisiones con respecto a la investigación y desarrolla del programa evaluado” (p.365)

Por otra parte Yaber, G y Valarino E. (2003) en cuanto a la investigación evaluativa refieren que tiene como propósito la sistemática determinación de la calidad o valor de programas, proyectos, planes intervenciones.

El diseño de la investigación es no experimental, de campo y descriptiva.

Es no experimental ya que no se va a modificar ninguna situación, Balestrini, M (2002), refiere que la investigación no experimental, es la que permite observar los hechos tal como se manifiestan en su ambiente natural, y en este sentido, no se manipulan de manera intencional las variables. (Pág. 132).

En cuanto al carácter descriptivo de la investigación, Tamayo y Tamayo, M (1998) lo define como “la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos”

En relación al diseño transeccional, Hernández, Fernández y Baptista (1998) explican que tienen como “propósito indagar la incidencia y los valores como se manifiestan una o más variables estudiadas en la investigación”.

Unidad de Estudio.

Hernández, Fernández y Baptista (1998) definen la unidad de Estudio o de análisis “a aquella que se examina, es decir, en la que se busca la información, su naturaleza depende de los objetivos del estudio” (p.296).

En la presente investigación la unidad de estudio será la Organización del Banco Municipal de Sangre, en los Departamentos de Enfermería y Recursos Humanos a través de Fuentes vivas y documentales.

Población y Muestra

Población

Tamayo y Tamayo, M (1998) define la población “como la unidad del fenómeno de estudio, en donde las unidades de la población poseen una características común, cuyo estudio da origen a los datos de la investigación” (p.96).

El tamaño de la población objeto de estudio en la presente investigación es de 146 hemoterapistas que abarca los tres turnos y todas las unidades periféricas que pertenecen al Banco Municipal de Sangre.

Muestra

En cuanto a la muestra Sabino, C (1996) la define como

“Parte de todo lo que llamamos universo y que sirve para representarlo, es decir, consiste en un número de sujetos que reúnen las mismas características de la población estudiada y, por lo tanto, son representativos de la misma. Cuando la muestra cumple con las condiciones anteriores, es decir, cuando nos refleja en sus unidades lo que ocurre en el universo, la llamamos muestra representativa “(p.1004)

Por lo tanto la muestra que es representativo para el presente estudio es de 75 profesionales de Enfermería en Hemoterapia, que abarcan los tres turnos y las unidades periféricas que pertenecen al Banco Municipal de Sangre.

Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

Balestrini, M (2002) refiere que “se debe señalar y precisar, de manera clara y desde la perspectiva metodología, cuales son los métodos instrumentales y técnicas de recolección de información, considerando las particularidades y limites de cada uno de estos, más apropiados, atendiendo a las interrogantes

planteadas en la investigación y a las características del hecho estudiado, que en su conjunto nos permitirán obtener y recopilar los datos que estamos buscando” (p.132)

En la presente investigación, sobre satisfacción laboral del profesional de enfermería en Hemoterapia que labora en el Banco Municipal de Sangre, se utilizará la técnica de la Encuesta; la cual, Hyman, H (1993) la define como “un conjunto de técnicas que utilizamos, mediante los cuales los sujetos proporcionan información acerca de si mismo en forma activa. (p.166)

Es decir; que consiste en obtener información de los sujetos en estudio proporcionada por ellos mismos.

El instrumento es el cuestionario, Pardo, (1997) señala que “el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o mas variables a medir” (Pág. 23). Es autoadministrado cuando se les proporciona directamente a los respondientes, quienes lo contestan, no hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos.

Validez

Según Hurtado de B (1998) la validez de un instrumento “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide lo que pretende medir, mide lo que el investigador quiere medir y se mide solo lo que se quiere medir” (P414)

Una vez elaborado el instrumento se procede a su validación por parte del juicio de tres expertos en disciplinas relacionadas con el presente estudio, los cuales serán una de metodología de la Investigación, un administrador de RRHH y un profesor de Enfermería en Hemoterapia, quienes emitirán sus opiniones en relación con la construcción y contenido del instrumento, previa comparación con los objetivos de la investigación y la tabla de Operacionalización de las variables, dejando evidencia de ello mediante la emisión de constancias de validación.

Técnica para el análisis de los datos

Las encuestas serán tabuladas por la propia investigadora y presentada en cuadros con distribución absoluta y porcentual. Se realizará un análisis cuantitativo y cualitativo considerando los resultados para cada una de las categorías de variable en estudio.

El análisis cualitativo es definido por Arias F. (1999) como “la técnica dirigida a la cuantificación y clasificación de las ideas de un texto, mediante categorías preestablecidas” (p.77.) El análisis cualitativo se refiere al tratamiento que se le va a dar a la información recabada por las fuentes, al análisis de las respuestas emitidas por las personas durante la aplicación del cuestionario lo cual permitirá interpretarlas para llegar a las conclusiones pertinentes al problema planteado.

En cuanto al análisis cuantitativo se realizara mediante la técnica de la estadística descriptiva, utilizando para ello la tabulación de datos en frecuencia y porcentual así como la representación en gráficos.

Operacionalización de Variables

Objetivo General: Evaluar la Satisfacción del Profesional de Enfermería en Hemoterapia del Banco Municipal de Sangre con los Beneficios Laborales que percibe por labor desempeñada

Objetivo Especifico	Variables	Dimensión	Indicadores
Describir las actividades que realiza el profesional de Enfermería en Hemoterapia	Competencia	Es la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada	Destreza Colaboración en su entorno
Identificar la Satisfacción del profesional de Enfermería en Hemoterapia en cuanto a los Beneficios Sociales que percibe por labor desempeñada.	Beneficios Sociales	Se refiere a la satisfacción de las necesidades intrincicas	Autorrealización Estima Relaciones Interpersonales
Identificar la Satisfacción del profesional de enfermería en Hemoterapia en cuanto a los Beneficios Economicos que percibe por labor desempeñada	Beneficios Economicos	Se refiere a la satisfacción con el ingreso económico percibido, con respecto al mercado laboral	Sueldo Bono Vacacional Prima de Profesionalización Prima por Especialidad Prima por Antigüedad Balance de estos con otras Instituciones

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación.

La satisfacción laboral en las(os) enfermeras(os), es uno de los elementos más importantes dentro de la organización asistencial, la cual se ha estudiado a través del tiempo. La influencia de la motivación laboral se evidencia en la eficiencia y eficacia con la que se brindan los cuidados a los grupos humanos, donde el propósito es buscar la respuesta a situaciones problemáticas que pongan en riesgo el equilibrio biopsicosocial del individuo.

El personal de enfermería siempre ha manifestado la necesidad de poder lograr metas y objetivos, buscar cambios y mejorar su rendimiento en el desempeño de sus labores. A continuación se mencionan algunos antecedentes que de alguna u otra forma apoyan el objetivo de este trabajo de investigación y guardan relación con las variables estudio, como:

Alvarado, D. y Hernández, E. (1996), realizaron una investigación titulada: “La satisfacción laboral de la enfermera(o) de atención directa en el desempeño de sus funciones de supervisión de enfermería”, el estudio fue de tipo descriptivo, transversal y prospectivo el cual tuvo por objetivo determinar la satisfacción laboral de la enfermera (os) de atención directa en el desempeño de las funciones de supervisión en el Hospital “Adolfo Prince Lara” de Puerto Cabello, Estado Carabobo. El instrumento utilizado para la recolección de información fue un cuestionario estructurado en dos partes. La primera que estuvo orientada a recabar información sobre los datos demográficos o de identificación de los elementos maestres y una segunda

parte que se orientó a recabar la información relativa a la satisfacción laboral de la enfermera(os). El estudio se fundamenta a través de dos dimensiones teóricas: responsabilidad y compromiso al dispensar cuidados. La muestra estuvo conformada por 30 enfermeras (os) de atención directa. Los resultados de este estudio demostraron que existen altos niveles de insatisfacción de las(os) enfermeras(os), de atención directa que desempeñaron funciones de supervisión

La investigación precitada anteriormente se relaciona con la investigación actual por cuanto en ella se estudiaron elementos relacionados a la satisfacción laboral como es el caso de la presente que se esta trabajando la satisfacción laboral que expresa la enfermera (os) en Hemoterapia y brindan de alguna forma atención al usuario (donante) y receptor (paciente) en la unidad de Banco de Sangre que Pertenecen al Banco Municipal de Sangre.

Silva, C. y Silvera, F (1996), realizaron un trabajo titulado. “Los aspectos motivacionales y su influencia en la participación del profesional de enfermería en la atención primaria de la salud”.

El objetivo fue analizar la influencia motivacional y la participación del profesional de enfermería en la atención primaria de salud. El tipo de investigación utilizado es descriptivo-exploratorio en el cual se realizo un instrumento conformado por 3 partes la primera para los datos generales relacionados con los sujetos en estudio, una segunda consta de 19 ítemes relacionados con la variable influencia motivacionales y la tercera contiene 14 ítemes referentes a la variable 2 participación del personal de enfermería de atención primaria La muestra se conformo por sesenta y seis (66) enfermeras(os) de salud pública. Que obtuvo como resultado que la

motivación del profesional de enfermería de atención primaria de Salud, guardan relación en sus fuerzas motivacionales extrínsecas e intrínsecas con el desempeño de actividades o participación.

La investigación citada anteriormente se encuentra relacionada con la presente, ya que aquí se trabajaron elementos motivacionales tanto extrínsecos como intrínsecos que influyen directamente en la acción de la enfermería como es el caso de esta investigación, que se relaciona con los factores motivacionales referidos a la satisfacción laboral.

Sarella Parral H. y Tatiana Paravic K. (2002), realizaron un trabajo titulado "Satisfacción Laboral en Enfermeras (os) que trabajaban en el sistema de Atención médica de emergencia (SAMU)

Esta investigación es descriptiva, prospectiva, realizada con el universo de las/os enfermeras/os que trabajan en esos servicios. La información fue recopilada mediante el Índice de Descripción del Trabajo (IDT) y un instrumento creado por la autora de este estudio para la recolección de datos sociodemográficos. El análisis de los datos muestra que existe tendencia a la satisfacción laboral y que la variable *actividades del trabajo* es aquella con la que se encuentran más satisfechas/os las/os enfermeras/os. Las variables *promociones* y *remuneraciones* son predictores de una gran insatisfacción en las/os enfermeras/os. Se encontró que no existen diferencias entre el grado de satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os que postularon en primera opción a enfermería a su ingreso a la universidad, de aquellas que optaron por otra carrera como primera opción. Existió una *correlación positiva* entre la satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os y la satisfacción con su vida personal.

La investigación referida anteriormente se relaciona con la investigación presente, por cuanto en ella se estudiaron elementos

relacionados a la satisfacción laboral en el profesional de Enfermería y en un área crítica similar a las unidades de Bancos de Sangre.

BASES TEÓRICAS.

El profesional de Enfermería en Hemoterapia, debe ser LIC o T.S.U. en Enfermería con un curso postbásico en Hemoterapia dictado en la Institución BMS (Banco Municipal de Sangre)

Entre las actividades y funciones que desempeñan se pueden dividir en técnico-administrativas ya que se encargan de:

- Velar por el cumplimiento de las normas de la Institución BMS (Banco Municipal de Sangre) y la adecuada realización de todos los procedimientos.

- Verificar el buen funcionamiento de los equipos e instrumental del área en que labora.

- Realiza una evaluación previa al futuro donante, donde permite asegurar que el individuo esta completamente sano y de igual modo proteger al posible donante de algunas reacciones potenciales durante la donación

Dicho proceso comprende la elaboración de una Historia clínica acompañada de un interrogatorio clínico con el fin de averiguar las condiciones de salud para el momento de la donación, que incluye, hábitos, antecedentes epidemiológicos y patológicos en general. De igual forma se realiza un examen Físico donde va incluido el peso, tensión arterial, niveles de Hb (Hemoglobina) y Hcto (Hematocrito)

Una vez seleccionado y aceptado el donante, tanto de Reposición como el voluntario. Se continua con el proceso, que es la donación como tal, que es definida por nuestra legislación como: “el acto por medio del cual una persona, que se denomina el donante cede en forma voluntaria y gratuita una parte de su sangre para ser utilizada en seres humanos con fines terapéuticos”

Durante este proceso, el profesional en Hemoterapia esta capacitado para responder rápidamente a cualquier eventualidad durante la donación.

Ya obtenido el producto, que es la bolsa de sangre, Se continua con la separación de los diferentes componentes sanguíneos, por medio de un sistema cerrado de bolsas plásticas y equipos de centrifugación a velocidad y temperaturas adecuadas. Los cuales requieren condiciones y periodos diferentes de almacenamiento, con el fin de satisfacer con un mínimo de riesgo las necesidades terapéuticas del paciente.

De igual manera se le realiza una serie de pruebas entre ellas la determinación de los grupos sanguíneos y sus respectivos anticuerpos para así asegurar un óptimo producto.

- El profesional en Hemoterapia también se encarga de realizar las Pruebas cruzadas, que es una serie de procedimientos que se realizan con la finalidad de asegurar la compatibilidad sanguínea entre el receptor y el dador y así evitar reacciones transfusionales en el usuario.

- De igual forma entre sus actividades se encuentran el Organizar y dar salida por el sistema Delphyn (Sistema de Computación) todos aquellos componentes que soliciten las unidades periféricas y a Quimbitec que es la planta de se encarga de la elaboración de otros productos a través del plasma para el tratamiento de los pacientes con problemas hematológicos (Factor VIII, Factor IX, y Inmunoglobulinas) por el plan de Intercambio.

En forma general estas son las funciones que realiza el profesional de Enfermería en Hemoterapia por lo que implica que es un recurso humano sumamente importante en dicha institución y por tal motivo debe ser valorado.

Satisfacción laboral

Entendiéndose como satisfacción laboral el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo. Donde Strauss y otros (1995) afirma que “para encontrar esa actitud en un

empleado su trabajo debe tener características que se adapten a las necesidades del individuo.

En tal sentido, Gordón (1996) dice: “que para lograr mantener a un empleado satisfecho es necesario que el organismo empleador satisfaga sus necesidades” (Pág. 115). En relación con lo anterior es difícil para una institución mantener a un trabajador plenamente satisfecho, debido a que las necesidades de los empleados pueden cambiar en un momento dado, es decir cuando un trabajador satisface una necesidad casi siempre espera alcanzar otra mas compleja.

Autores como Krech, Crutchfield y Ballachey citados por Chiavenato, I (1999) explican que “los actos del ser humano son guiados por su conocimiento (lo que piensa, sabe y prevé)”. Sin embargo, preguntarse por qué actúa de ésta o de aquella manera corresponde al campo de la motivación. Definiendo motivo como aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una comprensión hacia un comportamiento específico. Este impulso de actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo.

En lo que atañe a la motivación, las personas son diferentes: las necesidades varían de individuo a individuo y producen diversos patrones de comportamiento. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Además, las necesidades, los valores sociales y las capacidades del individuo varían con el tiempo. No obstante esas diferencias, el proceso que dinamiza el comportamiento son más o menos semejantes en todas las personas. En otras palabras, aunque varíen los patrones de comportamiento, en esencia el proceso que es el

mismo para todas las personas. En este sentido, existen tres premisas que explican el comportamiento humano:

1. El Comportamiento es causado. Existe una casualidad del comportamiento. Tanto la herencia como el ambiente influyen de manera decisiva en el comportamiento de las personas, el cual se origina en estímulos internos o externos.
2. El comportamiento es motivado. En todo comportamiento humano existe una finalidad. El comportamiento no es casual ni aleatorio; siempre está dirigido u orientado hacia un objetivo.
3. El comportamiento está orientado hacia objetivos. En todo comportamiento existe un "Impulso", "Un deseo", "Una necesidad", "Una tendencia", expresiones que sirven para indicar los "Motivos" del comportamiento".

Si las suposiciones anteriores son correctas, el comportamiento no es espontáneo ni está exento de finalidad: siempre habrá un objetivo implícito o visible que lo explique.

Todo ser humano sufre lo que se denomina, el ciclo motivacional.

El ciclo motivacional

Comienza cuando surge una necesidad. Esta es una fuerza dinámica y persistente que origina comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad, esta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisfará la necesidad y, por ende,

descargará la tensión provocada por aquella. Una vez satisfecha la necesidad, el organismo recobra su estado de equilibrio anterior, su manera de adaptarse al ambiente.

En el ciclo motivacional descrito anteriormente, la necesidad se ha satisfecho. A medida que el ciclo se repite con el aprendizaje y la repetición (esfuerzos), los comportamientos se vuelven gradualmente más eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades. Una vez satisfecha, la necesidad deja de ser motivada de comportamiento, pues que ya no causa tensión o incomodidad.

Algunas veces la necesidad puede satisfacerse en el ciclo motivacional, y puede originar frustración o, en algunos casos, compensación (transferencia hacia otro objeto, persona o situación). Cuando se presenta la frustración de la necesidad en el ciclo motivacional de la necesidad encuentra una barrera u obstáculo que impide su liberación; al no hallar la salida normal, la tensión representada en el organismo busca una vía indirecta de salida, bien sea mediante lo psicológico (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía, indiferencia, entre otros) o bien mediante lo fisiológico (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardiacas o digestivas, entre otros).

En otras ocasiones, aunque la necesidad no se satisfaga, tampoco existe frustración porque puede transferirse o compensarse. Esto ocurre cuando la satisfacción de otra necesidad logra reducir o calmar la intensidad de una necesidad que no puede satisfacerse. Un ejemplo de compensación puede presentarse cuando, en vez del ascenso a un cargo superior, se obtiene un buen aumento de salario o nuevo sitio de trabajo.

La satisfacción de algunas necesidades es transitoria y pasajera, lo que equivale a decir que la motivación humana es cíclica: el comportamiento es casi un proceso continuo de solución de problemas y satisfacción de necesidades, a medida que van apareciendo.

TEORÍA DE LOS DOS FACTORES, DE HERZBERG.

Herzberg basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque orientado hacia el exterior). Según Herzberg, la motivación de las personas depende de dos factores:

a).- Factores higiénicos. Condiciones que rodean al individuo cuando trabaja; comprende las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, entre otros.

Corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores. La expresión higiene refleja con exactitud su carácter preventivo y profiláctico, y muestra que solo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales a su equilibrio.

Cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando son precarios,

producen insatisfacción y se denominan factores de insatisfacción. Ellos incluyen:

- Condiciones de trabajo y comodidad
- Políticas de la organización y la administración
- Relaciones con el supervisor.
- Competencia técnica del supervisor
- Salarios
- Estabilidad en el cargo
- Relaciones con los colegas.
- Estos factores constituyen el contexto del cargo.

b).- Factores motivacionales. Tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta los niveles de excelencia, es decir, muy por encima de los niveles normales. El término motivación incluye sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación para el trabajo.

Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción, de modo sustancial; cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción, por estas razones, se denominan factores de satisfacción. Constituyen el contenido del cargo en sí e incluyen:

- Delegación de la responsabilidad.
- Libertad de decidir cómo realizar el trabajo

- Ascensos
- Utilización plena de las habilidades personales.
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos.
- Simplificación del cargo (llevada a cabo por quien lo desempeña)
- Amplificación o enriquecimiento del cargo (horizontal o verticalmente)

En síntesis, la teoría de los dos factores afirma que:

1. La satisfacción en el cargo es función del contenido de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo: éstos son los llamados factores motivadores.
2. La insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo: éstos son los llamados factores higiénicos.

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados, y son diferentes, de los factores responsables de la insatisfacción profesional: “Lo opuesto a la satisfacción profesional; de la misma manera lo opuesto a la insatisfacción profesional es la no insatisfacción profesional, y la no satisfacción”.

Víctor H. Vroom desarrolló una teoría de la motivación que rechaza las nociones preconcebidas y reconoce las diferencias individuales. Su teoría se refiere únicamente a la motivación para producir; según Vroom, en cada individuo existen tres factores que determinan la motivación para producir:

1. Los objetivos individuales, es decir, la fuerza de voluntad para alcanzar los objetivos.

2. La relación que el individuo percibe entre la productividad y el logro de sus objetivos individuales.
3. La capacidad del individuo para influir en su nivel de productividad, en la medida que cree poder hacerlo.

Según Vroom, una persona puede desear un aumento en la productividad, si se presentan tres condiciones:

1. Objetivos personales del individuo. Pueden incluir dinero, estabilidad en el cargo, aceptación social, reconocimiento y trabajo interesante. Existen otras combinaciones de objetivos que una persona puede tratar de satisfacer al mismo tiempo.
2. Relación percibida entre consecución de los objetivos y alta productividad. Si un obrero tiene como objetivo más importante devengar un salario mejor y se le paga según su producción, puede tener una fuerte motivación para producir más. Sin embargo, si la aceptación social por parte de los demás miembros del grupo cuenta más para él, podrá producir por debajo del nivel que se ha fijado como patrón de producción informal. Producir más puede significar el rechazo del grupo.
3. Percepción de su capacidad de influir en su productividad. Un empleado que cree que su esfuerzo no incide en la producción, tenderá a no esforzarse demasiado; ese es el caso de una persona que desempeña un cargo sin tener suficiente capacitación, o del obrero asignado a una línea de montaje de velocidad fija.

La Autorrealización Se compone de la autosatisfacción de alcanzar la plena capacidad que se posee. Corresponde al quinto nivel de necesidades según Maslow y se trata de la realización del propio potencial.

La necesidad de autorrealización, empieza a dominar el comportamiento de la persona una vez que las necesidades del nivel más bajo están razonablemente satisfechas. Entre los elementos que la caracterizan esta el crecimiento personal y el logro, ambos elementos son motivadores y vienen dados por las metas establecidas.

En relación al **Crecimiento Personal**, es un factor motivacional. Por tal motivo la/el enfermera (o) en sus necesidades de satisfacer este elemento busca constantemente desarrollar su capacidad personal.

Ante los constantes cambios, las/los enfermeras (o) deben mantener una aptitud de aprendizaje, que les ayude a participar en las nuevas situaciones creadas a nivel profesional y personal que les permita experimentar satisfacción.

Marriner, A (1992) dice que “el desarrollo del personal es algo mas que la manera de orientación. Constituye la educación liberal continua de la totalidad de la persona para desarrollar plenamente su potencial (Pág. 293). La administradora de enfermería tiene la responsabilidad de revisar las metas del programa de desarrollo personal y analizar en que forma la educación impone cambios en los servicios de enfermería.

El desarrollo profesional permite al profesional de enfermería expresar sentimientos acerca de orientación, en el trabajo, el adiestramiento y educación continúa que la estimula hacia el desempeño de sus actividades dirigidas a ampliar el conocimiento, desarrollar habilidades y destrezas.

Otro enfoque, de la autorrealización es el **Trabajo interesante** definiéndose como un número y variedad de habilidades exigidas por el

cargo. Reside en el conjunto de operaciones del trabajo o en el uso de equipos y procedimientos para que el desempeño del cargo sea menos monótono y repetitivo. La variedad incluye la intervención de diversas habilidades y procedimientos y la ejecución de diferentes tareas. Los cargos que presentan gran variedad eliminan la rutina y la monotonía, como es el caso del profesional de enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos que día a día se enfrenta a situaciones distintas con cada uno de los pacientes que allí se encuentran hospitalizados. Por lo que implican mayores desafíos porque los empleados deben utilizar todas sus habilidades y capacidades para realizar el trabajo con éxito.

El profesional de enfermería al igual que todo ser humano cuenta con el cuarto nivel de las necesidades descritas por Maslow como es **la estima** que debe ser evaluada y estudiada por la administración de enfermería para dar a cada miembro el reconocimiento profesional que se merece por su labor.

Guillen (1997) "La satisfacción en el trabajo se logra cuando una persona es capaz, de hacer una buena labor y sabe que esta es apreciada y reconocida por los demás, la satisfacción se logra cuando nadie regatea el crédito merecido, a la critica se hace con justicia en el momento necesario" (Pág. 51)

Basada en esto, la/el enfermera(o) quiere saber que se supone que deben hacer y en que forma están cumpliendo las expectativas de sus colegas y superiores, necesitan recibir un pago psicológico por la satisfacción del pago por el trabajo realizado.

Arias, (1989) nombra la teoría de la Y de Mc Gregor, dice "Una administradora con fisiología de teoría Y utilizará incentivos positivos tales como felicitaciones y reconocimientos" (Pág. 53). Los gerentes de Enfermería deben tomar en cuenta habilidades e intereses al asignar actividades al personal de enfermería para lograr mejor su realización personal ameritando a su vez un reforzamiento positivo

En este sentido Keith, D. y Newstrom (1987). Considera que: “El reconocimiento del desempeño cubre una función clave en los sistemas de recompensa... y es el proceso de evaluación del desempeño de los empleados” (Pág.143). Para que las/los enfermeras(os) se sientan recompensadas es necesario que se le desconozca su labor dentro de la Organización, y por ello la importancia de establecer programas de reconocimiento que las(os) motive en el desempeño de sus funciones,

Así mismo el profesional de enfermería al tener un reconocimiento por parte de sus supervisores va a elevar **su estatus**, nivel jerárquico dentro de la sociedad, es decir, el nivel que ocupa un individuo, de acuerdo a su nivel educativo e ingresos económicos para realizar o ejecutar una acción o trabajo dentro de la institución donde labora y es visto por la sociedad y catalogado en un alto o bajo nivel del estatus.

La autonomía en el profesional de enfermería se puede observar cuando programa su trabajo, por ejemplo los días feriados que tan solo cuenta con la mitad o con ningún tipo de personal en el área ya sea por que no hay o solamente por que sus compañeras (os) están de permiso, reposo entre otros. Y no tienen ningún tipo de suplente y realiza su función sin depender de la gerencia o de otras personas.

Relaciones interpersonales.

Para el profesional de enfermería las relaciones interpersonales son indispensables en el desempeño de las funciones, actividades y tareas para el logro del trabajo, en equipo. Por otra parte la comunicación, es el proceso dinámico mediante el cual se transmite, se intercambia ideas, actitudes, sentimientos y pensamientos y permite la interacción enfermera(o)- usuario y demás integrantes del equipo de salud.

Según Dugas, B (1998) considera que “El aspecto fundamental de la enfermería (o) es la relación basada en la confianza y respeto mutuo.

Según Kozier (1995) cita a King (1981), señalando que es un proceso de las interacciones entre dos o más personas que representa una secuencia de conductas verbales y no verbales dirigidas hacia un objetivo” (Pág. 340). Señala que existen unidades clínicas, donde la enfermera no puede establecer relaciones interpersonales debido a que solo tiene tiempo de cubrir las necesidades fisiológicas que ponen en peligro la vida del usuario. Por otra parte cuando la enfermera y el usuario interactúan mutuamente pueden identificar los objetivos trazados y alcanzarlos.

En cuanto a la supervisión, constituye un lazo entre la dirección de la organización y el personal operante. Duran (1992) señala que la “Supervisión ayuda a estimular y aumentar el desarrollo personal a fin de mejorar el cuidado del usuario involucrando funciones administrativas que sirven de ayuda para obtener este objetivo (Pág.15). De acuerdo a lo señalado, mejora la calidad de atención, impulsa el desarrollo de las enfermeras, logrando como resultado satisfacción personal.

La supervisión, es una función encaminada a la vigilancia u observación del trabajo realizado por el subalterno en otras personas, no obstante, en el contexto de administración de Servicios de Enfermería, la supervisión tiene un sentido más amplio, y que puede estructurarse en varios aspectos todos de gran importancia como es la observación, coordinación y delegación.

Ingreso económico

Chiavenato, I (1992), “los individuos están dispuestos a cooperar siempre y cuando sus actividades dentro de la organización contribuya directamente al logro de sus propios objetivos personales. De ahí se derivan los conceptos de incentivos y contribuciones.

- Incentivos (alicientes). Son “pagos” hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, entre otros) Cabe destacar que cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro; lo que es útil para uno puede ser inútil para otro, también se llaman alicientes recompensas o estímulos.
- Contribuciones. “Pagos” que cada trabajador hace a la organización a la cual pertenece (trabajo, esfuerzo, dedicación, puntualidad, asiduidad, esmero, elogios a la organización, entre otros).

La Remuneración.

Es el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios. La remuneración total de un trabajador está constituida por su sueldo o salario básico, más los beneficios legales y contractuales estipulados, más algunos que puedan ser considerados por cada empresa.

El Sueldo.

En sentido amplio, se entiende por salario la remuneración del trabajo o más propiamente dicho, del trabajo subordinado. De este concepto general y amplio de salario se derivan dos vocablos de señalada importancia en la economía. “Salariado” y “asalariado”. El primero, designa el sistema económico dentro del cual predomina una relación de trabajo con nexo de dependencia asegurado mediante el pago de la remuneración. El segundo, generalmente suele aplicarse a todo trabajador vinculado a su patrono mediante una relación de trabajo. Desde el punto de vista jurídico,

el salario es la contraprestación que el trabajador recibe por sus servicios en una relación de trabajo.

LAS PRIMAS. Son complementos de salario estipulados en función de determinados hechos. Muchos de estos hechos dependen de la voluntad del trabajador; economía de material, la conservación del activo fijo de la empresa, el rendimiento, la antigüedad, entre otros.

Administración de sueldos y salarios.

En una organización, cada cargo tiene su valor individual. Solo se puede remunerar con justicia y equidad al ocupante de un cargo, si se conoce el valor de ese cargo con relación a los demás cargos de la organización y a la situación del mercado. Dado que la organización es un conjunto integrado de cargos en diferentes niveles jerárquicos y en diferentes sectores de especialidad, la administración de salarios es un asunto que compete a la organización como un todo, y repercute en todos sus niveles y sectores. Por lo tanto se establece un conjunto de normas y procedimientos tendientes a establecer o mantener estructuras de salarios equitativas y justas en la organización. Estas estructuras de salario deberán ser equitativas y justas con relación a:

1. Los sueldos, respecto de los demás cargos de la propia organización, así se busca el equilibrio interno de los salarios.
2. Los sueldos, respecto de los mismos cargos de otras empresas que actúan en el mercado de trabajo; así se busca el equilibrio externo de los salarios.

El equilibrio interno (o coherencia interna de los salarios) se alcanza mediante la información interna obtenida a través de la evaluación y la clasificación de cargos, basadas en un programa previo de descripción y análisis de cargos. El equilibrio externo (o coherencia externa de los sueldos) se alcanza a través de información externa obtenida de

la investigación de salarios. Con esta información (interna y externa), la organización define una política salarial que normalice los procedimientos para fijar la remuneración del personal. Esta política salarial constituye siempre un aspecto particular y específico de las políticas generales de la organización.

Con el establecimiento o mantenimiento de estructuras de sueldos equilibrados, la administración de salarios se propone alcanzar los siguientes objetivos:

1. Remunerar a cada empleado de acuerdo con el valor del cargo que ocupa.
2. Recompensarlo adecuadamente por su desempeño y dedicación.
3. Atraer y retener a los mejores candidatos para los cargos.
4. Ampliar la flexibilidad de la organización, dándole los medios adecuados para la movilidad del personal y racionalizando las posibilidades de desarrollo y de carrera.
5. Lograr que los empleados acepten los sistemas de remuneración adoptados por la empresa.
6. Mantener equilibrio entre los intereses financieros de la organización y su política de relaciones con los empleados.

INVESTIGACION SALARIAL

La administración de sueldos intenta no sólo obtener el equilibrio interno de salarios en la organización, sino también el equilibrio externo de salarios con relación al mercado de trabajo. De esta manera, antes de definir las estructuras salariales de la empresa, es conveniente investigar y analizar los salarios de la comunidad. En consecuencia, la empresa podrá:

- a. Utilizar investigaciones hechas por empresas en las cuales haya participado.
- b. Utilizar investigaciones hechas por empresas especializadas.
- c. Promover su propia investigación salarial.

La implementación de una investigación de sueldos debe tener en cuenta:

1. Cuáles son los cargos investigados (cargos de referencia)?.
2. Cuáles son las compañías participantes?.
3. Cuál es el periodo estudiado o investigado (periodicidad)?.

La investigación de salarios puede hacerse por medio de:

- Cuestionarios
- Visitas a empresas
- Reuniones con especialistas en salarios
- Llamadas telefónicas entre especialistas en salarios.

BENEFICIOS SOCIALES.

El salario pagado con relación al cargo ocupado constituye sólo una parte del paquete de compensaciones que las empresas suelen ofrecer a sus empleados. En general, la remuneración comprende muchas otras formas, además del pago en salario: una considerable parte de la remuneración total está constituida por beneficios sociales y servicios sociales.

Los beneficios y servicios sociales constituyen costos de mantenimiento del personal. Además, uno de los costos de mayor importancia para las organizaciones empresariales y, sobre todo para las organizaciones de servicios, es la remuneración, directa o indirecta, de sus empleados en todos sus niveles jerárquicos.

La remuneración directa -el salario- es proporcional al cargo ocupado, en tanto que la remuneración indirecta –servicios y beneficios sociales- es común para todos los empleados, independientemente del cargo ocupado. Algunas empresas han desarrollado planes diferentes de servicios y beneficios sociales para diferentes niveles de empleados: directores, gerentes, jefes y empleados por meses, empleados por horas, entre otros.

Señala Chiavenato I (1999) Los beneficios sociales son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. La empresa puede financiarlos, parcial o totalmente. Estos beneficios constituyen medios indispensables para el mantenimiento de la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad.

Origen de los Beneficios Sociales.

La historia de los servicios y beneficios sociales es reciente y está íntimamente relacionada con la gradual toma de conciencia de la responsabilidad social de la empresa. Los orígenes y el crecimiento de los planes de servicios y beneficios sociales se deben a los siguientes factores:

1. Actitud del empleado en cuanto a los beneficios sociales.
2. Exigencias de los sindicatos.
3. Legislación laboral y de seguridad social impuesta por el gobierno.

4. Competencia entre las empresas en la disputa por los recursos humanos, ya sea para atraerlos o para mantenerlos.
5. Controles salariales ejercidos indirectamente por el mercado mediante la competencia en los precios de los productores o servicios.
6. Impuestos fijados a las empresas, las cuales buscan localizar y explorar medios lícitos de lograr deducciones de sus obligaciones tributarias.

En muchas empresas, los planes de servicios y beneficios sociales se orientaron en principio hacia una perspectiva paternalista y limitada, justificada por la preocupación de retener la fuerza laboral y disminuir la rotación de personal. Esta preocupación, mucho mayor en las empresas cuyas actividades se desarrollan en condiciones difíciles y adversas y donde se vuelve crítica la definición de incentivos monetarios y no monetarios para mantener el personal, se extendió después a las demás empresas. En la actualidad los servicios y beneficios sociales de la empresa, además del aspecto competitivo en el mercado de trabajo, constituyen actividades tendientes a preservar las condiciones físicas e intelectuales de sus empleados. Además de la salud, las actitudes de los empleados son los principales objetivos de estos planes.

Tipos de Beneficios Sociales.

Los planes de servicios y beneficios sociales están destinados a auxiliar al empleado en tres áreas de su vida:

1. En el ejercicio del cargo (bonificaciones, seguro de vida, premios por producción, entre otros)
2. Fuera del cargo, pero dentro de la empresa (descanso, refrigerios, restaurante, transporte, entre otros.)

3. Fuera de la empresa, en la comunidad (recreación, actividades comunitarias, entre otras)

Los planes de servicios y beneficios sociales pueden clasificarse de acuerdo con sus exigencias, su naturaleza y sus objetivos.

1. En cuanto a sus exigencias. Los planes pueden clasificarse en legales y voluntarios, según su exigibilidad.

Algunos de estos beneficios son pagados por la empresa, en tanto que otros son pagados por las entidades de seguridad social.

a. **Beneficios voluntarios.** Concedidos por la liberalidad de la empresa, ya que no son exigidos por la ley ni por negociación colectiva. También se denominan beneficios marginales (los estadounidenses los denominan fringe benefits). Incluyen:

b. **Planes recreativos.** Servicios y beneficios que buscan proporcionar al empleado condiciones de descanso, diversión, recreación, higiene mental y ocio constructivo. En algunos casos, estos beneficios también se extienden a la familia del empleado, incluyen:

Algunas actividades recreativas están saturadas de objetivos sociales, como es el caso de las fiestas y reuniones que buscan el fortalecimiento de la organización informal.

c. **Planes supletorios.** Servicios y beneficios que buscan proporcionar a los empleados ciertas facilidades, comodidades y utilidades para mejorar su calidad de vida. Incluyen:

empresa no las ofreciese, el empleado tendría que buscarlas por sí mismo. Un plan de beneficios sociales generalmente se ofrece para atender un gran abanico de necesidades de los empleados. Dentro de esta

concepción de atención de las necesidades humanas, los servicios y beneficios sociales constituyen en software de apoyo o, en otras palabras, un esquema integrado capaz de reducir aquellos factores de insatisfacción (ambientales o higiénicos), así como de incrementar algunos factores de satisfacción (motivacionales o intrínsecos) descritos por Herzberg. En consecuencia, es necesaria una composición integrada de servicios y beneficios a los empleados.

De aquí se deriva el hecho de que muchas investigaciones salariales incluyen también investigaciones de beneficios sociales y su proporción frente a los salarios investigados.

Una manera simple de evaluar y comparar un plan de beneficios para los empleados consiste en hacer corresponder un valor salarial equivalente: estos valores se calculan mediante una simple base aritmética para ciertos beneficios (días feriados, vacaciones, continuación de pago de salarios después de los 15 días iniciales en caso de enfermedad, etc). Las comparaciones efectuadas mediante la utilización de valores salariales equivalentes son más reales que las realizadas mediante la sola comparación entre los costos de los planes de beneficios de las diversas empresas que se pretenden comparar, ya que estos costos varían enormemente, según la empresa, en función de numerosas variables como:

Una empresa que tenga en sus cuadros empleados de mayor edad, tendrá un costo mayor por la misma póliza de seguro de vida colectivo o por el mismo plan de seguridad privado que el de una empresa que tenga un gran número de empleados jóvenes.

Observando que la situación actual del personal de enfermería en numerosos países del mundo, caracterizada por la escasez de personal calificado y una utilización a veces inadecuada del personal existente, constituye un obstáculo para el desarrollo de servicios de salud eficaces;

Recordando que el personal de enfermería está amparado por numerosos convenios y recomendaciones internacionales del trabajo que fijan normas de alcance general en materia de empleo y condiciones de trabajo, tales como los instrumentos sobre la discriminación, sobre la libertad sindical y el derecho de negociación colectiva, sobre la conciliación y el arbitraje voluntarios, sobre la duración del trabajo, las vacaciones pagadas y la licencia pagada de estudios, sobre la seguridad social y los servicios sociales, y sobre la protección de la maternidad y la protección de la salud de los trabajadores;

Considerando que, habida cuenta de las condiciones particulares en que se desempeña esta profesión, conviene completar las normas generales arriba mencionadas con otras especialmente aplicables al personal de enfermería y destinadas garantizarle una condición que corresponda a su función en el campo de la salud y que reciba su aceptación.

Bases Legales.

La Ley Orgánica del trabajo vigente en su Título III, de la remuneración Artículo 133, contiene una definición directa y formal de lo que debe entenderse por salario.

“Se entiende por salario la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuere se denominación o método de calculo, siempre que pueda evaluarse en efectivo, que corresponda al trabajador por la prestación de su servicio”.

Recordando que el profesional de enfermería está amparado por numerosos convenios y recomendaciones internacionales del trabajo que fijan normas de alcance general en materia de empleo y condiciones de trabajo, tales como los instrumentos sobre la discriminación, sobre la libertad sindical y el derecho de negociación colectiva, sobre la conciliación y el arbitraje voluntarios, sobre la duración del trabajo, las vacaciones pagadas y

la licencia pagada de estudios, sobre la seguridad social y los servicios sociales, y sobre la protección de la maternidad y la protección de la salud de los trabajadores.

Conviene contemplar las normas generales, aplicables al personal de enfermería y destinadas garantizarle una condición que corresponda a su función en el campo de la salud y que reciba su aceptación.

“ La ley sobre el empleo y condiciones de trabajo y de vida del personal de enfermería” establece en el:

ARTICULO 6

El personal de enfermería deberá gozar de condiciones por lo menos equivalentes a las de los demás trabajadores del país correspondientes en los aspectos siguientes:

- a. Horas de trabajo, incluidas la reglamentación y la compensación de las horas extraordinarias, las horas incómodas y penosas y el trabajo por turnos;
- b. Descanso semanal;
- c. Vacaciones anuales pagadas;
- d. Licencia de educación;
- e. Licencia de maternidad;
- f. Licencia de enfermedad;
- g. Seguridad social.

ARTICULO 7

Todo miembro deberá esforzarse, si fuere necesario, por mejorar las disposiciones legislativas existentes en materia de higiene y seguridad del trabajo adaptándolas a las características particulares del trabajo del personal de enfermería y del medio en que éste se realiza.

ARTICULO 8

Las disposiciones del presente convenio, en la medida en que no se apliquen por vía de contratos colectivos, reglamentos de empresas, laudos arbitrales, decisiones judiciales, o por cualquier otro medio conforme a la práctica nacional y que se considere apropiado, habida cuenta de las condiciones particulares de cada país, deberán ser aplicadas por medio de la legislación nacional.

ARTICULO 9

Las ratificaciones formales del presente convenio serán comunicadas, para su registro, al Director General de la Oficina Internacional del trabajo.

ARTICULO 10

Este convenio obligará únicamente a aquellos miembros de la Organización Internacional del Trabajo cuyas ratificaciones haya registrado el Director General.

DEFINICIÓN DE TERMINOS

Autoestima: Es la disposición a considerarse competente para hacer frente a los desafíos de la vida y sentirse merecedor de la felicidad.

Autonomía: Política de dar a los empleados libertad y control sobre las decisiones relacionadas a su trabajo.

Autorrealización: Es un factor motivacional según la escala de Abraham Maslow donde la necesidad es alcanzada al máximo.

Beneficios económicos: Se refiere a los pagos o incentivos de orden monetario recibidos por el trabajador por su labor realizada.

Beneficios sociales: Son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados.

Estatus: Nivel o posición que ocupa un individuo en la sociedad de acuerdo a su nivel socioeconómico el cual está íntimamente relacionado a factores de formación educativa e ingreso económico.

Incentivo laboral: Sistema de recompensas que ofrecen más sueldo por una mayor producción.

Necesidades: Componente del estado fisiológico de un organismo atendido a las condiciones de su existencia y de su desarrollo, la necesidad corresponde a la función de adaptación al medio ambiente para subsistir y crecer.

Satisfacción: Remuneración asignada a un individuo por el desempeño de su carga o servicio profesional.

Supervisión Es una función encaminada a la vigilancia u observación del trabajo realizado por el subalterno en otras personas.

CAPITULO IV.

ANALISIS DE RESULTADOS

En esta parte de la investigación se lleva a cabo el análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación de un cuestionario a los profesionales de Enfermería en Hemoterapia para determinar la satisfacción del mismo con los beneficios laborales del Banco Municipal de Sangre.

Tipo de Análisis.

Se realizó un análisis de nivel descriptivo, puesto que se procedió a reflejar los resultados evidenciados y a establecer las comparaciones con los aspectos planteados en el marco teórico de esta investigación.

Presentación de los Resultados.

Los datos obtenidos fueron presentados en cuadros de frecuencia simple, los cuales estuvieron estructurados con las informaciones relativas a ítems, alternativas y porcentajes de cada uno de los indicadores de las variables en estudio, expresadas a través de los respectivos instrumentos aplicados. Igualmente, estos resultados se presentaron en gráficos de barras, a través de las cuales se pudieron evidenciar las tendencias porcentuales para cada una de las alternativas presentadas.

CUADRO Nº 1.
DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS SOCIALES –
AUTORREALIZACION
B.M.S.

Subindicador	SATISFACCION					
	Alta		Mediana		Ninguna	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Crecimiento personal	10	13%	24	32%	41	55 %
Responsabilidad	41	55%	20	26%	14	19%
Progreso	41	55%	20	26%	14	19%
Trabajo en si	11	15%	36	48 %	28	37%

Fuente: Instrumento aplicado

-Con relación al crecimiento personal el 55% manifestó no tener ninguna satisfacción, un 32% mediana satisfacción y un pequeño grupo de 13% manifestó alta satisfacción.

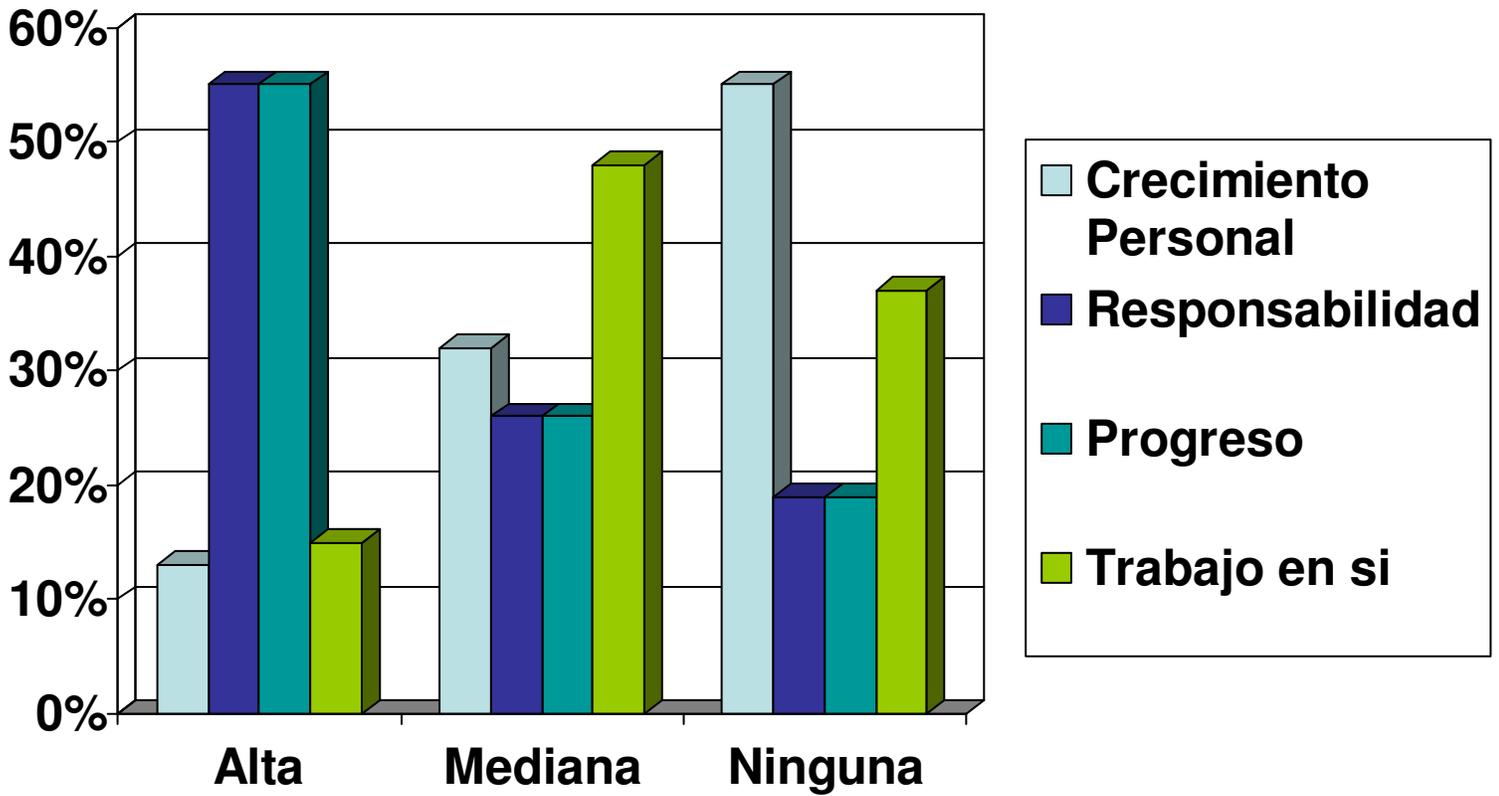
-El 55% expresa una alta satisfacción con la responsabilidad en el cargo, una mediana satisfacción la expresa un 26% y ninguna un 19%.

-En cuanto al progreso el 55% expreso estar alta satisfacción un 26% mediana satisfacción y ninguna satisfacción un 19%

-En el sudindicador el trabajo en si el 48% expreso una mediana satisfacción, el 37% ninguna satisfacción y el 15% alta satisfacción.

Grafico N° 1

**DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS SOCIALES –
AUTORREALIZACION
B.M.S.**



Cuadro Nº 2

DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS SOCIALES – ESTIMA B.M.S.

SATISFACCION.				
	Alta	Mediana	Ninguna	
Subindicador	Fr %	Fr %	Fr %	Fr %
Reconocimiento de la Organización por su labor	11 14%	36 48%	28 38%	75 100%
Reconocimiento de los Compañeros por su labor	27 36%	29 39%	19 25%	75 100%
Reconocimiento de los Supervisores por su labor	15 20%	26 35%	34 45%	75 100%
Estatus que tiene usted dentro de la Organización.	17 23%	26 35%	32 42%	75 100%

Fuente Instrumento Aplicado.

En cuanto a la satisfacción de la necesidad de estima los resultados son los siguientes:

- El 48% expresa sentir mediana satisfacción con reconocimiento de la Organización por su labor, un 38% ninguna satisfacción y un 14% alta satisfacción.

- En cuanto al reconocimiento por sus compañeros el 39% refiere una mediana satisfacción, el 36% refiere una alta satisfacción mientras el 25% ninguna satisfacción.

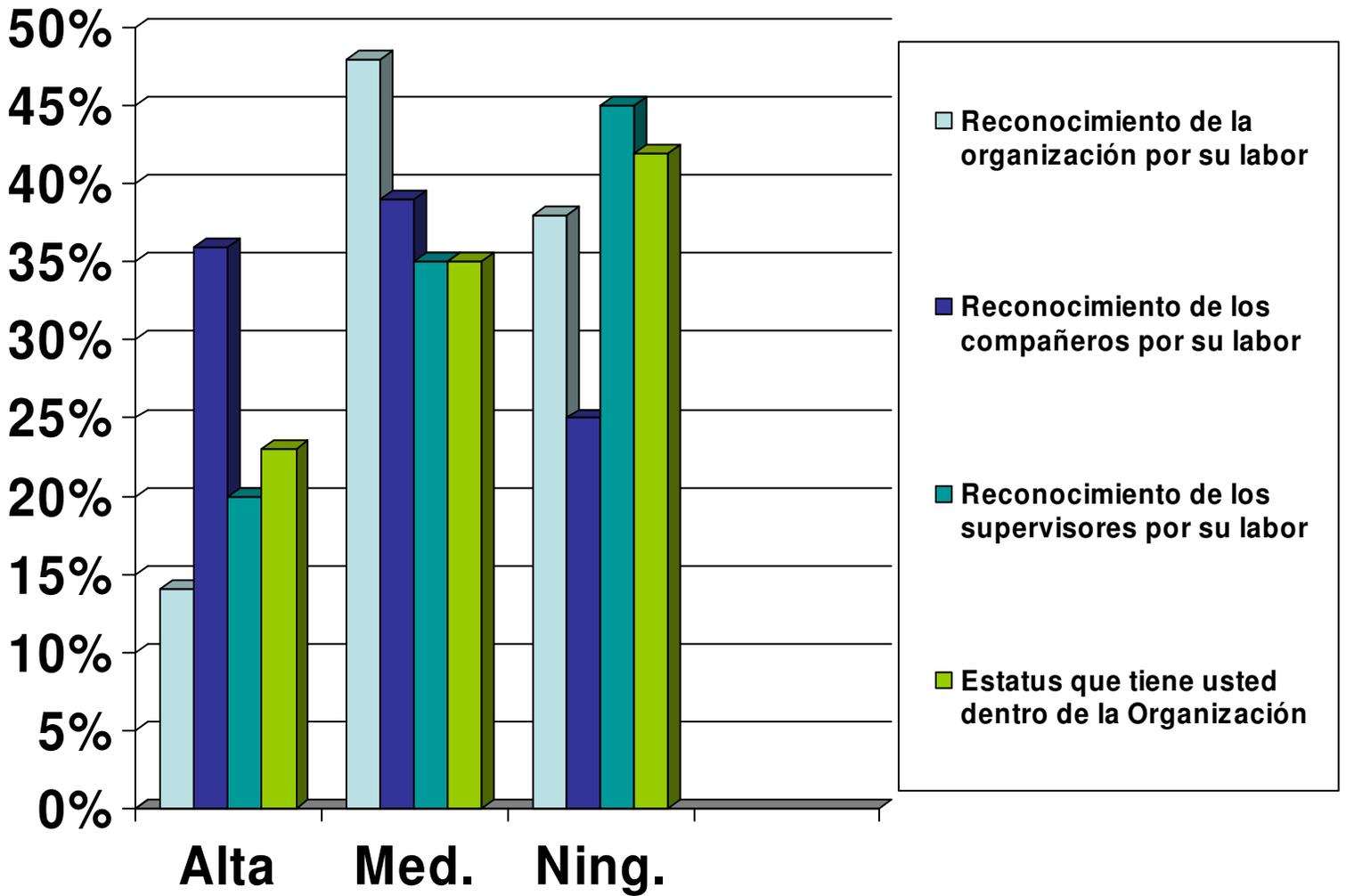
- Hay un 45% que refieren ninguna satisfacción en el reconocimiento por los supervisores, un 35% como mediana satisfacción y un 20% alta

satisfacción.

- En cuanto al subindicador referente al Status dentro de la Organización el 42% manifiesta no sentir ninguna satisfacción, un 35% una mediana satisfacción y un 23% refiere una alta satisfacción.

Grafico N° 2

DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS SOCIALES – ESTIMA
B.M.S.



Cuadro N° 3

DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS SOCIALES – INTERRELACION B.M.S.

Subindicadores	SATISFACCION			
	Alta	Mediana	Ninguna	
	Fr %	Fr %	Fr %	Fr %
Relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo	43 58%	20 26%	12 16%	75 100%
Relaciones interpersonales con los Supervisores	27 36%	36 48%	12 16%	75 100%
Estilo de Supervisión que se reciben	8 10%	36 48%	32 42%	75 100%

Fuente: Instrumento aplicado.

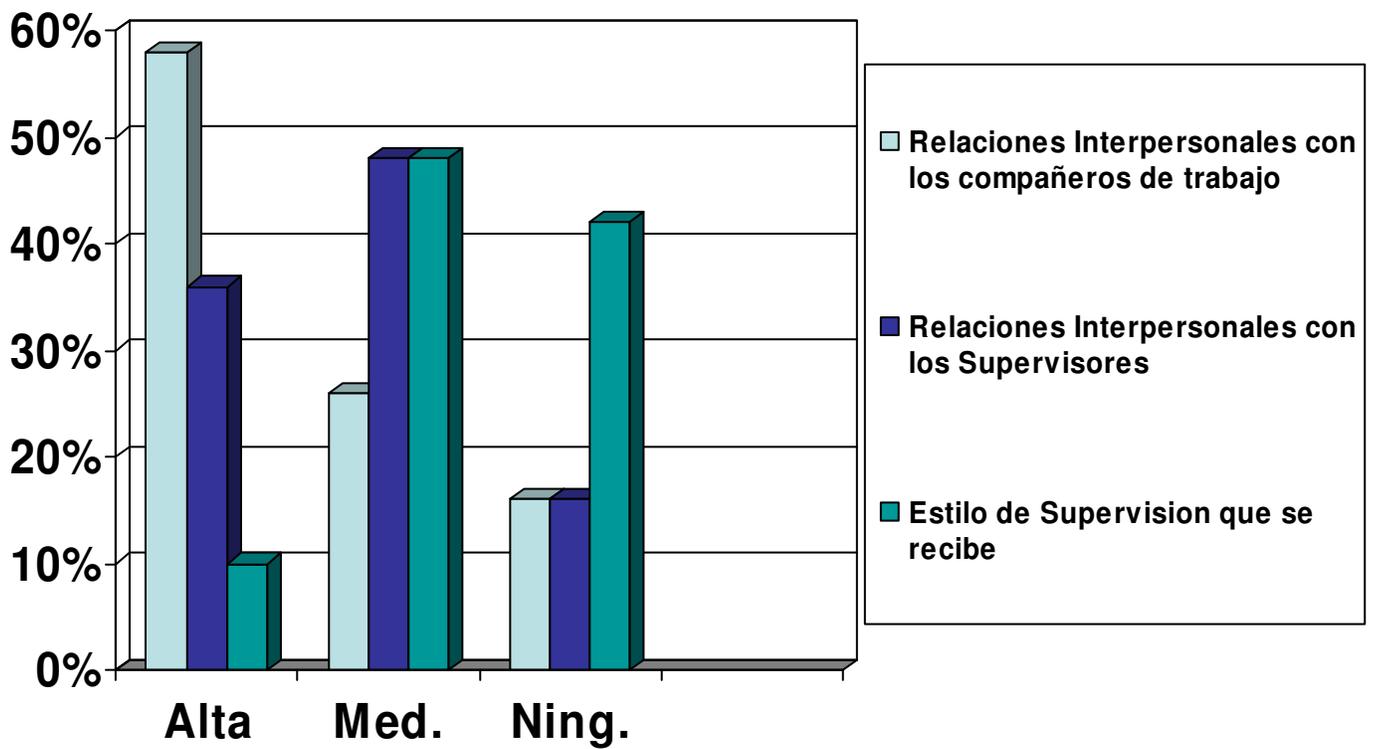
- Con respecto a las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo el 58% expresa alta satisfacción, un 26% mediana satisfacción y un 16% ninguna satisfacción.

- En cuanto a las relaciones interpersonales con los supervisores el mayor porcentaje 48% expreso mediana satisfacción, un 36% alta satisfacción y un 16% ninguna satisfacción.

- Acerca del estilo de supervisión que expresa el mayor porcentaje es del 48% que expresa mediana satisfacción, siguiéndole un 42% que expresa ninguna satisfacción, solo el 10% expresa alta satisfacción.

Grafico N° 3

**DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS SOCIALES –
INTERRELACION
B.M.S.**



Cuadro N° 4

**DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONOMICOS –
INGRESOS ECONOMICOS - SUELDO
B.M.S.**

	SATISFACCIÓN			
	Alta	Mediana	Ninguna	
Subindicador	Fr %	Fr %	Fr %	Fr %
Cancelación Puntual del sueldo.	7 10%	36 48%	32 42%	75 100%
Monto de dinero que recibe como sueldo.	7 10%	44 58%	24 32%	75 100%

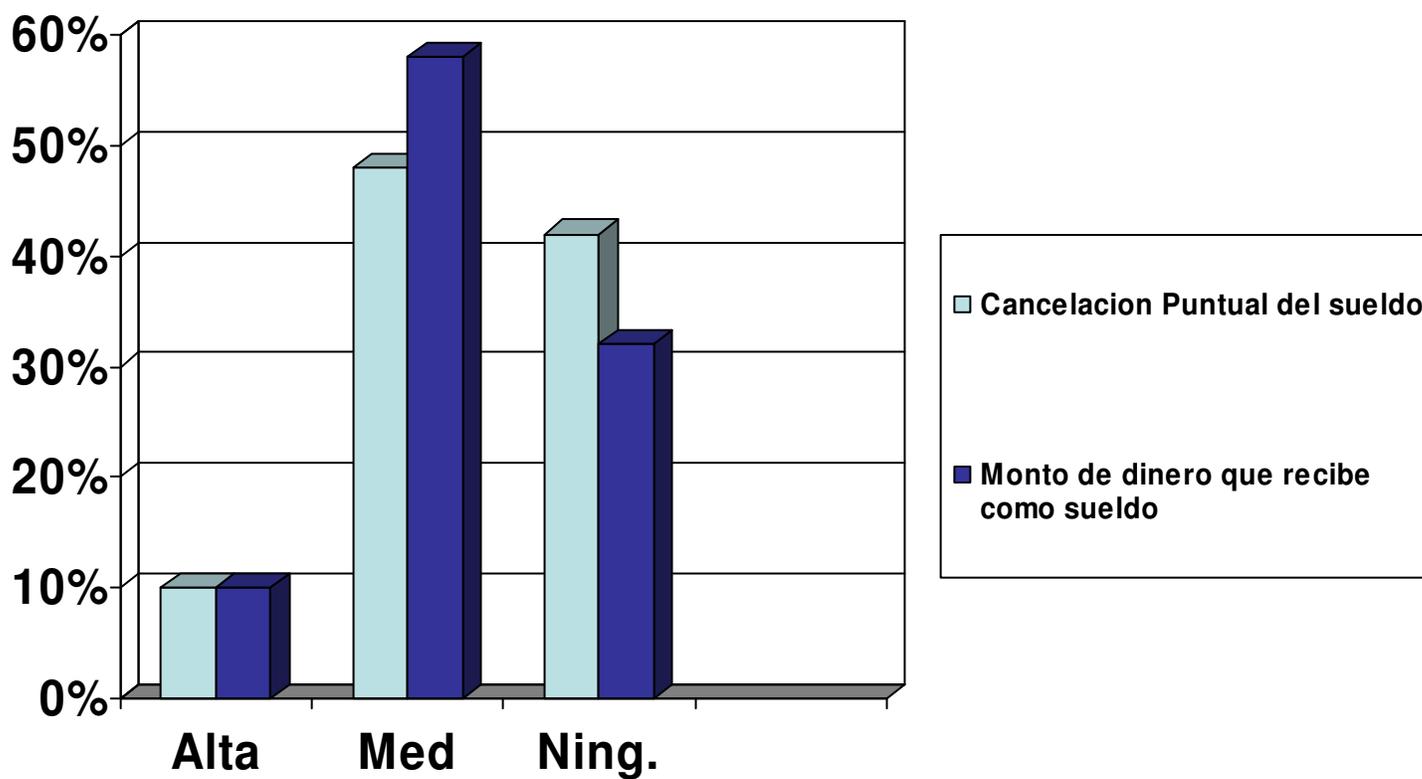
Fuente: Instrumento aplicado

Acerca de la cancelación puntual del sueldo el 58% expresa sentir mediana satisfacción, el 42% ninguna satisfacción y el 10% alta satisfacción.

El 58% expreso mediana satisfacción con el monto de dinero que recibe como sueldo, el 32 % ninguna satisfacción y solo el 10% alta satisfacción.

Grafico N°4

**DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONOMICOS –
INGRESO ECONOMICO - SUELDO
B.M.S.**



Cuadro N° 5

**DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONOMICOS –
INGRESOS ECONOMICOS – BONO VACACIONAL
B.M.S.**

Subindicador	SATISFACCIÓN			
	Alta	Mediana	Ninguna	
	Fr %	Fr %	Fr %	Fr %
Cancelación Puntual del bono vacacional.	4 06%	35 46%	36 48%	75 100%
Monto de dinero que recibe como bono vacacional .	4 06%	35 46%	36 48%	75 100%

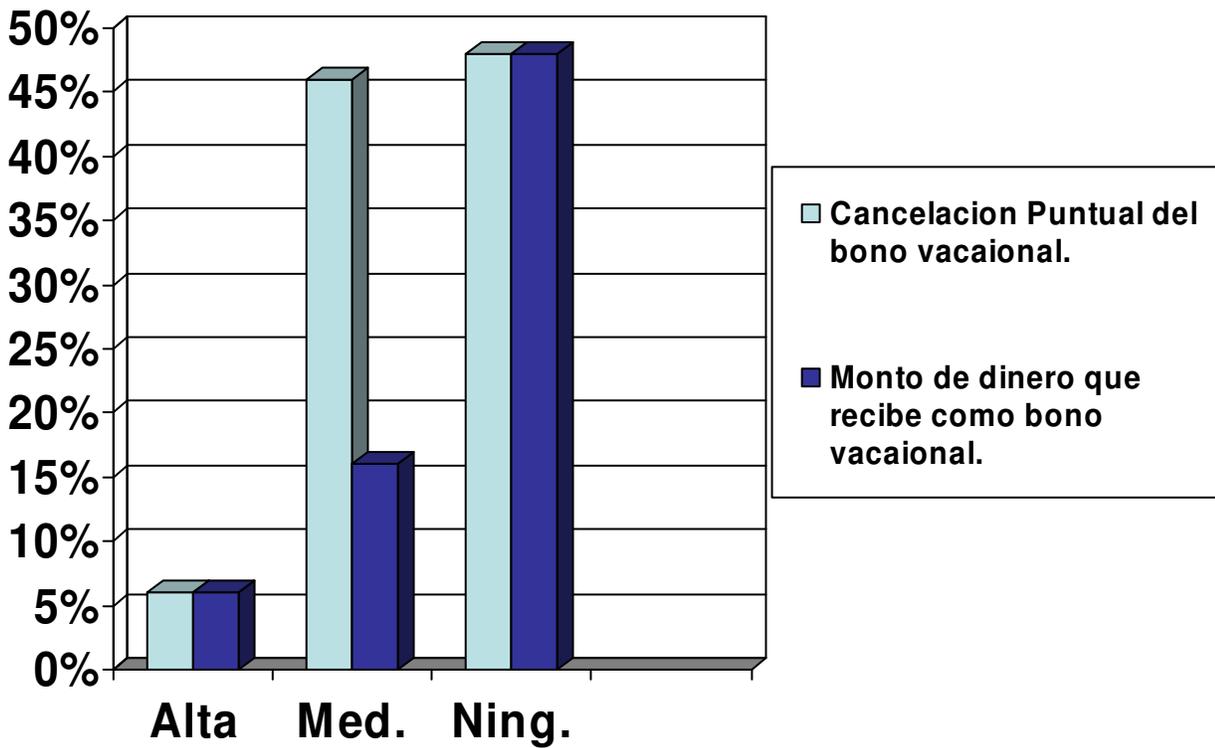
Fuente: Instrumento aplicado

- Los resultados evidencian que el 48% no sienten ninguna satisfacción con la cancelación puntual del bono vacacional, el 46 mediana satisfacción y un grupo minoritario del 6% alta satisfacción.

--El monto de dinero que reciben como bono vacacional genera ninguna satisfacción en el 48% mediana en un 46% y alta satisfacción en un grupo minoritario del 4%

GRAFICO Nº 5

**DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONOMICOS –
INGRESOS ECONOMICOS – BONO VACACIONAL
B.M.S.**



Cuadro N° 6

**DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONOMICOS –
INGRESOS ECONOMICOS – PRIMA DE PROFESIONALIZACIÓN
B.M.S.**

Subindicador	SATISFACCIÓN		
	Alta Fr %	Mediana Fr %	Ninguna Fr %
Monto de dinero que recibe como prima de profesionalización	4 06%	39 52 %	32 42%
La cancelación puntual de la prima de profesionalización	7 10%	36 48%	32 42%

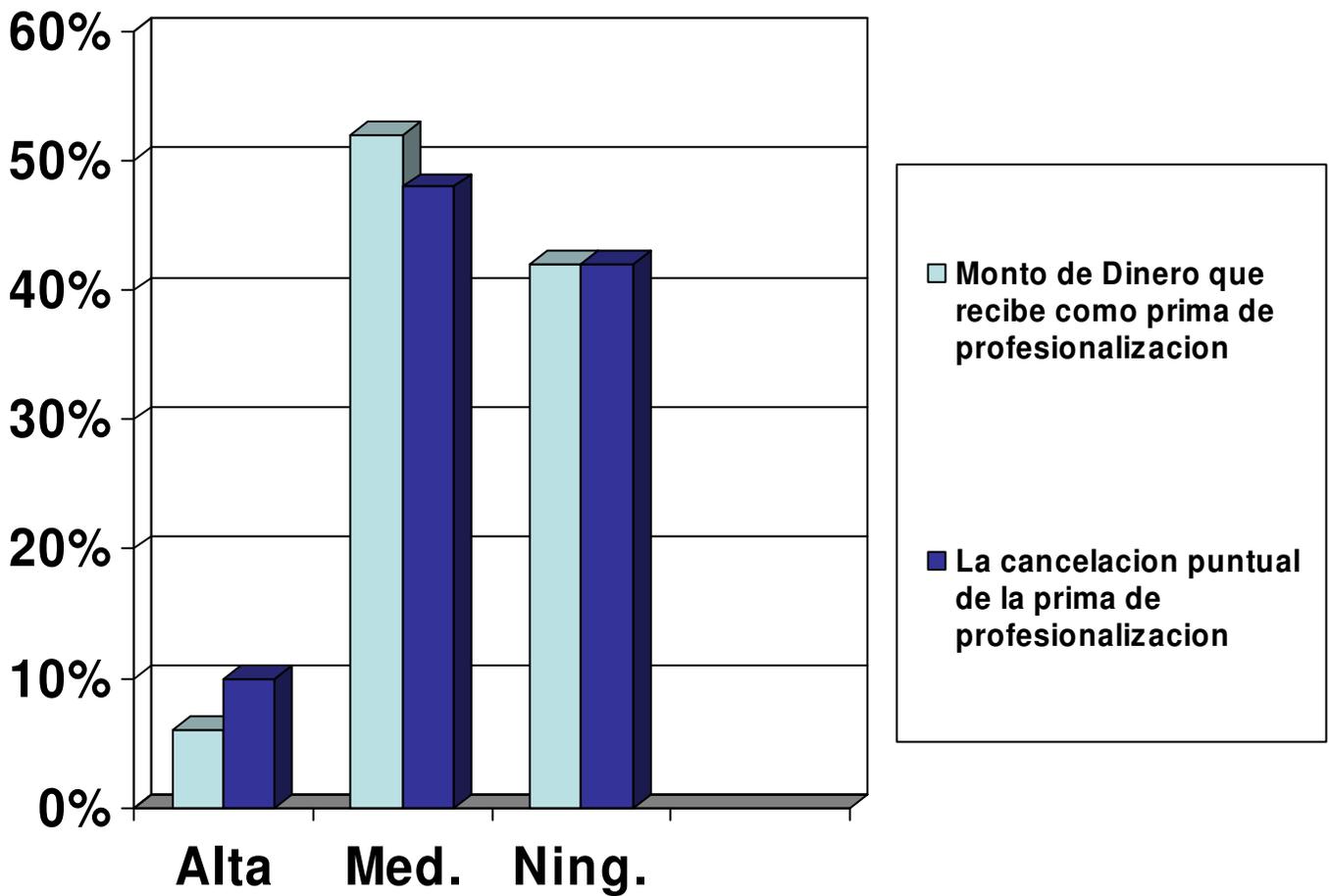
Fuente: Instrumento aplicado

- Los resultados evidencian que el 42% no sienten ninguna satisfacción con el monto que percibe por prima de profesionalización, el 52% mediana satisfacción y un grupo minoritario del 6% alta satisfacción.

--Referente a la cancelación puntual por la prima de profesionalización el 42% no le genera ninguna satisfacción, el 48% una mediana y alta satisfacción en un grupo minoritario del 10%

Cuadro N° 6

**DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONOMICOS –
INGRESOS ECONOMICOS – PRIMA DE PROFESIONALIZACIÓN**



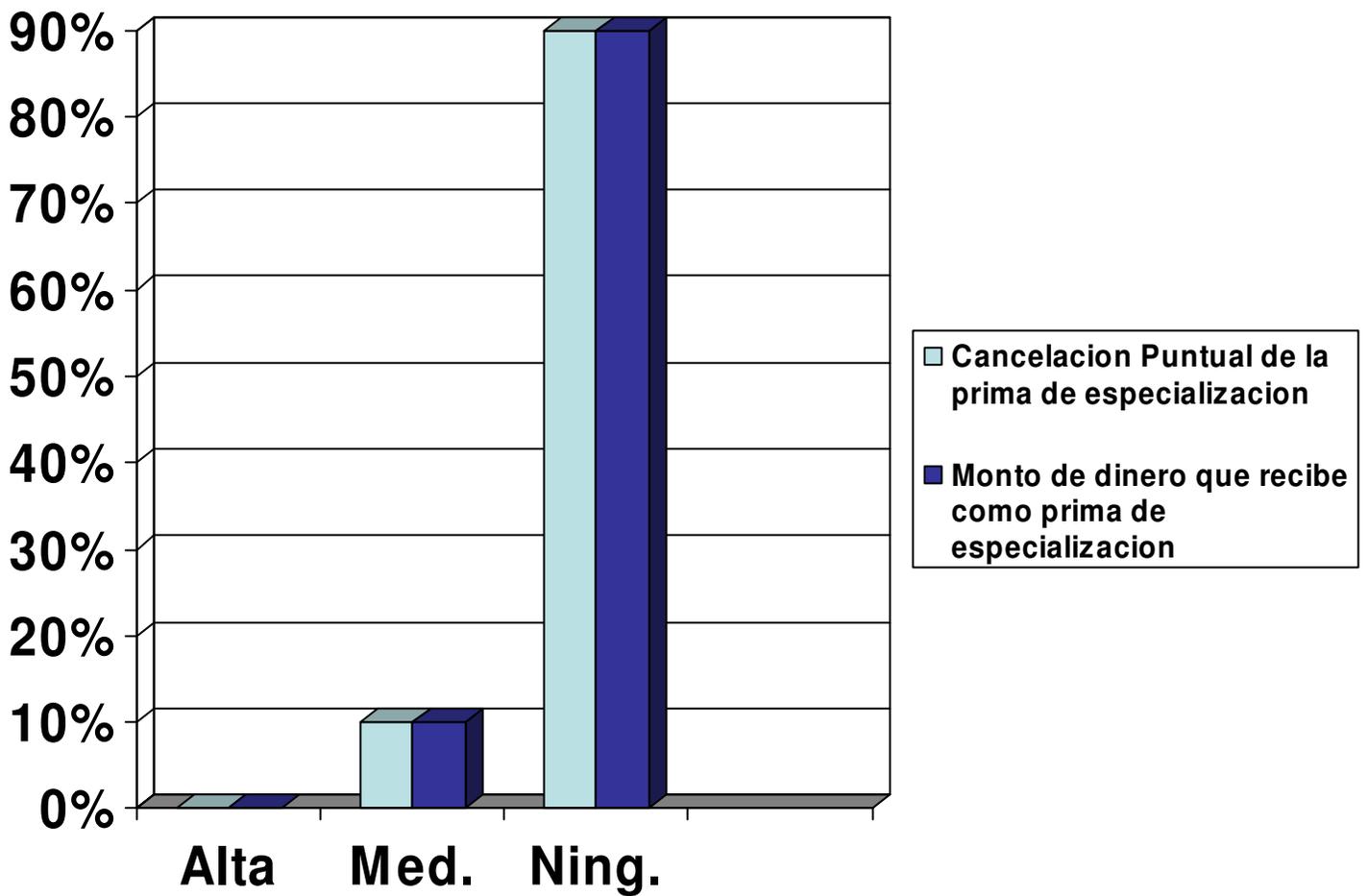
Cuadro N° 7
DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONOMICOS –
INGRESOS ECONOMICOS – PRIMA DE ESPECIALIZACIÓN
B.M.S.

	SATISFACCIÓN			
	Alta	Mediana	Ninguna	
Subindicador	Fr %	Fr %	Fr %	Fr %
Cancelación Puntual de la prima de especialización.	0 0%	7 10%	68 90%	75 100 %
Monto de dinero que recibe como prima de especialización	0 0%	7 10%	68 90%	75 100%

Fuente: Instrumento aplicado

En cuanto a la cancelación de la prima de Profesionalización se observa que un 90% no tiene ninguna satisfacción y el 10% restante se siente medianamente satisfecho

Grafico N° 7
DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONOMICOS –
INGRESOS ECONOMICOS – PRIMA DE ESPECIALIZACIÓN
B.M.S.



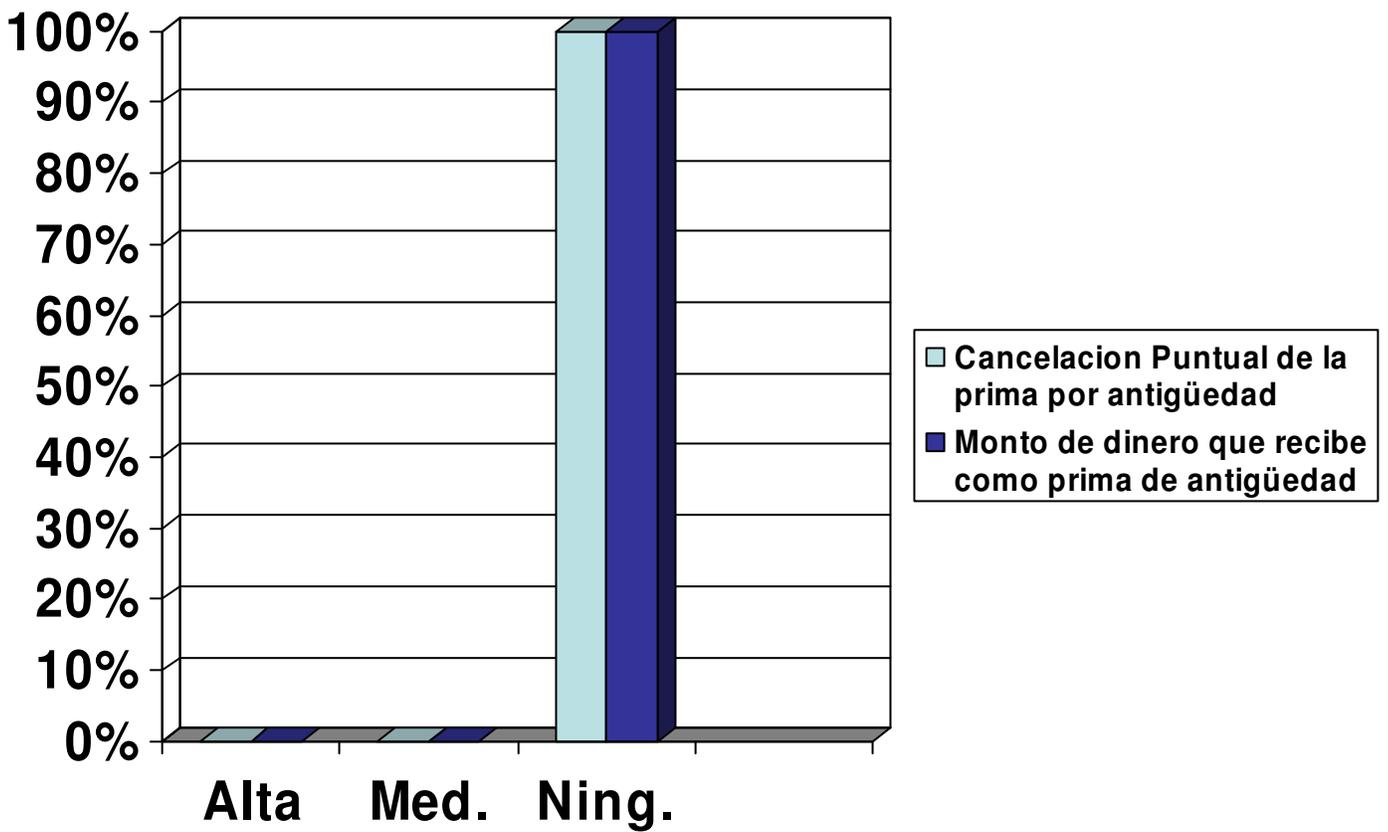
Cuadro N° 8
DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONOMICOS –
INGRESOS ECONOMICOS – PRIMA POR ANTIGÜEDAD
B.M.S.

	SATISFACCIÓN			
	Alta	Mediana	Ninguna	
Subindicador	Fr %	Fr %	Fr %	Fr %
Cancelación Puntual de la Prima por antigüedad	0 0%	0 0%	75 100%	75 100 %
Monto de dinero que recibe como prima de antigüedad	0 0%	0 0%	75 100%	75 100%

Fuente: Instrumento aplicado

En cuanto al punto de la cancelación y monto que percibe por prima de antigüedad el 100% de los encuestados no percibe ninguna satisfacción

Grafico Nº 8
DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
EN HEMOTERAPIA SOBRE LOS BENEFICIOS ECONOMICOS –
INGRESOS ECONOMICOS – PRIMA DE ESPECIALIZACIÓN
B.M.S.



CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES

Una vez finalizado el estudio y analizados los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento a las Enfermeras en estudio y en función de los objetivos propuestos se obtienen las siguientes conclusiones.

Los resultados con relación a la satisfacción del profesional de enfermería en Hemoterapia con los beneficios laborales evidenciaron lo siguiente:

La satisfacción con los beneficios sociales en cuanto a la autorrealización se encuentra en un alto nivel cuando se refiere a la responsabilidad y progreso.

Sin embargo con relación a otros aspectos importantes tales como crecimiento personal, trabajo en si, estima y estilo de supervisión es reportada como media a ninguna, satisfacción.

De igual forma, se expresan mayor satisfacción en relación a la interrelación con sus compañeros de trabajo que con sus supervisores.

Con relación a los beneficios económicos los profesionales expresan poca satisfacción en cuanto a la cantidad de dinero que reciben y a la puntualidad en el pago.

RECOMENDACIONES:

Informar a las autoridades de la Institución acerca de los resultados de la investigación a fin de implementar correctivos que incidan favorablemente en los beneficios sociales y económicos que perciben los profesionales de Enfermería en Hemoterapia por su labor.

Realizar actividades grupales con los profesionales de Enfermería en Hemoterapia y los Supervisores a fin de mejorar las relaciones personales.

Revisar el estilo de supervisión a fin de detectar posibles fuentes de insatisfacción para el profesional de Enfermería en Hemoterapia.

Revisar las políticas del Departamento de Enfermería en Hemoterapia

La Institución y el Gremio deben luchar para mejorar el sueldo y la puntualidad en el pago de los profesionales de enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ALVARADO, D. Y HERNÁNDEZ, E. (1996), “**La satisfacción laboral de la enfermera(o) de atención directa en el desempeño de sus funciones de supervisión de enfermería**”. T.E.G. Universidad Central de Venezuela, Escuela de Enfermería. UCV. Valencia, Estado Carabobo.

CHIAVENATO, I (1992) **Administración de Recursos Humanos**. Editorial Mc Graw Hill.1992.

DUGAS, B (1998) **Tratado de Enfermería Práctica. 4ta edición**, Editorial McGraw – Hill.

GORDÓN, J (1996) **Comportamiento organizacional. 5º EDICIÓN**, editaría Prentice- Hispanoamericana. S.A.

KEITH, D. Newstrom, J. (1997) **Comportamiento humano en el trabajo, Comportamiento Organizacional**. Octava Edición Mc Graw- Hill.

SILVA, C. Y SILVERA, F (1996). **Los aspectos Motivacionales y su influencia en la participación del profesional de enfermería**. U.C.V. Escuela Experimental de Enfermería. 1996.

TODT, E (1991) **La motivación**. Editorial Hender, Barcelona

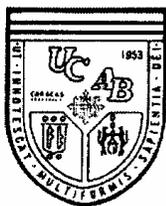
Ley Orgánica del Trabajo.

Ley sobre el empleo y condiciones de trabajo y de vida del personal de Enfermería

Ley de Bancos de Sangre y Medicina Transfuccional

Anexos





UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
VICERRECTORADO ACADÈMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÀREA DE CIENCIA ADMINISTRACION Y DE GESTION
Postgrado en Gerencia De Los Servicios Asistenciales en Salud

Satisfacción del Profesional de Enfermería en Hemoterapia que labora en el Banco Municipal de Sangre en cuanto a los beneficios Laborales

Caracas, Agosto 2006

PRESENTACIÒN.

Estimado (a) Colega.

El cuestionario que se presenta a continuación tiene como propósito obtener información para elaborar un trabajo de investigación y dar cumplimiento al requisito del Trabajo Especial de Grado con la finalidad de optar por el título de Especialista en Gerencia de los servicios Asistenciales en Salud.

Es importante que la información a emitir por usted es de gran significado para culminación de esta investigación, por ello, agradecemos su sinceridad en las respuestas que aporte, ya que de ello depende la veracidad de los resultados y la aplicación de los mismos para manejar la práctica de la Enfermera (o) en Hemoterapia y por ende lograr que los usuarios y pacientes obtengan una mejor atención.

Por su colaboración, Gracias.

INSTRUCCIONES.

Con el fin de lograr una información confiable se hace necesario que revise las siguientes instrucciones.

- Lea cuidadosamente el formulario antes de proceder a dar respuestas al mismo.
- Tómese el tiempo que usted considere necesario para responder.
- Seleccione la opción que se ajuste a su opinión.
- Consulte cualquier duda a la persona que le facilite el instrumento.
- No firme, este instrumento tiene carácter anónimo.

A continuación se le hace algunas preguntas con relación a la satisfacción laboral que usted asiente con los beneficios laborales que recibe por su trabajo. Coloque una (X) en la alternativa que se ajuste a su situación.

Alta satisfacción.	_____	_____	_____
Media Satisfacción.	_____	_____	_____
Ninguna satisfacción.	_____	_____	_____
		↓	↓
1 Oportunidades de crecimiento personal que le proporciona la Institución		1	2 3
2 Responsabilidad que se le asigna en el desempeño de sus funciones		1	2 3
3. El trabajo en si que usted realiza en el trabajo.		1	2 3
4 El reconocimiento de sus compañeros por labor desempeñada		1	2 3
5 El reconocimiento de la Organización por la labor que usted desempeña		1	2 3
6 El reconocimiento de los Supervisores por la labor que usted desempeña		1	2 3
7 El status que tiene usted dentro de la Organización.		1	2 3
8 Las relaciones interpersonales que usted sostiene con sus compañeros		1	2 3
9 Las relaciones interpersonales que usted sostiene con sus supervisores		1	2 3
10 El estilo de supervisión que recibe		1	2 3
11 La cancelación puntual de su sueldo		1	2 3
12 El monto de dinero que usted recibe como sueldo		1	2 3
13 La cancelación puntual del bono vacacional		1	2 3
14 El monto de dinero que usted recibe como bono vacacional		1	2 3
15 El monto de dinero que usted recibe como prima de profesionalización		1	2 3
16 La cancelación puntual de la prima de profesionalización.		1	2 3
17 El monto de dinero que usted recibe como prima de especialización		1	2 3
18 La cancelación puntual de la prima de especialización		1	2 3
19 El monto de dinero que usted recibe como prima por antigüedad		1	2 3
20 La cancelación puntual de la prima por antigüedad		1	2 3

