



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

**DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN
UNA UNIDAD CLÍNICA DEL HOSPITAL MIGUEL PEREZ CARREÑO
CARACAS**

PRESENTADO POR:

LOZADA RODRIGUEZ, LISBETH CAROLINA

Para optar al título de:

Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud

Asesor:

Ramos Lovera, Tahiri

Caracas, octubre de 2017

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

**TÍTULO DEL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO
DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
EN UNA UNIDAD CLÍNICA DEL HOSPITAL MIGUEL PEREZ CARREÑO
CARACAS**

PRESENTADO POR:

LOZADA RODRIGUEZ, LISBETH CAROLINA

Para optar al título de:

Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud

Asesor:

Ramos Lovera, Tahiri

Caracas, octubre de 2017



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**

Autora: Lozada Lisbeth

**DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
EN UNA UNIDAD CLÍNICA DEL HOSPITAL DR MIGUEL PEREZ CARREÑO
CARACAS**

Resumen

La satisfacción de las necesidades genera un estado emocional positivo o placentero, resultante de la percepción subjetiva de las experiencias en el individuo, es la respuesta afectiva de una persona. El principal objetivo de esta investigación fue diagnosticar cuáles son las necesidades del personal de enfermería de la unidad clínica de cirugía cardiovascular según la Teoría de las Necesidades de David McClelland, las cuales se enfocan en tres tipos de necesidades básicas a saber: Necesidades de Logro, Poder y Afiliación. En el estudio realizado se encontró que el tipo de necesidad predominante entre los participantes fue la de Logro seguida por la de Poder y en último lugar con una puntuación mínima la de Afiliación. La necesidad de afiliación mostró puntajes más bajos entre el personal de enfermería que lleva más de 30 años en la institución y entre las personas que tienen más de 60 años de edad. La necesidad de poder obtuvo los puntajes más bajos entre el personal que tiene de 5 a 10 años laborando en el hospital y en el grupo con menos de 30 años de edad. Los puntajes más bajos en la necesidad de poder, fueron encontrados entre el personal de enfermería que tienen más de 30 años en la institución. La investigación se realizó bajo la modalidad de Investigación Aplicada, la recolección de datos se desarrolló a través de un instrumento Ad Hoc, utilizando un cuestionario diseñado por Romero García y Salom Bustamante, compuesto de tres inventarios para determinar cada una de las necesidades de la teoría de McClelland (Logro, Poder y Afiliación). La población estuvo formada por 56 Profesionales de Enfermería. Para la muestra se utilizó el 100% de la población de Enfermería.

Palabras Claves: Teoría de McClelland, necesidades, personal de enfermería.

CARTA DE APROBACIÓN DEL PROFESOR ASESOR

Dirección del Programa Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud

Dirección General de los Estudios de Postgrado

Universidad Católica Andrés Bello

Por medio de la presente hago constar que he leído el Trabajo Especial de Grado de Especialistas en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud, titulado DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES DEL PERSONAL ENFERMERÍA EN UNA UNIDAD CLÍNICA DEL HOSPITAL MIGUEL PEREZ CARREÑO CARACAS presentado por la alumna Lisbeth Carolina, Lozada Rodríguez y estimo que cumple con los requisitos estipulados por la Dirección General de los Estudios de Postgrado de la Universidad Católica Andrés Bello y que puede ser considerado por el jurado que sea designado para tal fin.

En consecuencia acepto la asesoría de este Trabajo Especial de Grado de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud, de la Universidad Católica Andrés Bello.

Caracas, Octubre de 2017.

Prof. Tahiri Ramos Lovera

C.I. 3.968.062

ÍNDICE DE CONTENIDO

Resumen.....	3
Página de aprobación	4
CAPÍTULO I	
1. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1 El planteamiento del problema	
1.2 Antecedentes de la investigación	
1.3.- Justificación	
1.4.- Objetivo General	
1.5.-Objetivos Específicos	
CAPÍTULO II	
2.MARCO REFERENCIAL	17
2.1 Marco conceptual	
2.1.1 Enfoques teóricos sobre las teorías de las necesidades	
2.1.2 Teoría de las necesidades de McClelland	
2.2 Marco organizacional	
CAPÍTULO III	
3.MÉTODO.....	30
3.1 Tipo de Investigación	
3.2 Diseño de la Investigación	
3.3 Población y unidad de análisis	
3.4 Muestra	
3.5 Técnica de Recolección de los datos	
3.6 validez y confiabilida	
3.6 Técnica de análisis de datos	
3.7 Recursos y cronogramas de análisis	
CAPÍTULO IV	
4. Aspectos éticos.....	37
CAPITULO V	
5.- Análisis de resultados.....	39
CAPITULO VI	
6.- Conclusiones y Recomendaciones.....	46
Referencias Bibliográficas.....	48
Anexos.....	50

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

El estudio de la satisfacción de las necesidades ha dado lugar a la elaboración de teorías y de investigaciones, suficiente para constituir una disciplina de arraigo científico por sí sola. Dado que el trabajo de enfermería está centrado básicamente por la mejora en la calidad de vida del ser humano a través del cuidado, las necesidades del mismo constituyen el eje alrededor del cual gira toda la dinámica de la atención por parte de los profesionales de enfermería.

El concepto de la teoría de las necesidades propuesto por el psicólogo americano del comportamiento David McClelland, edificó sus planteamientos sobre la base del trabajo de Henry Murray, y esa influencia le sirvió de plataforma para establecer en 1961 que la motivación de un individuo puede deberse a la búsqueda de satisfacción de tres necesidades dominantes: logro, poder y afiliación.

Generalmente, las tres necesidades están presentes en cada individuo. Son formadas y adquiridas con el tiempo, la vivencia cultural del individuo y su experiencia de vida. A diferencia de Maslow, McClelland no especificó ninguna etapa de transición entre las necesidades en el trabajo y al parecer depende de la posición que cada individuo ocupa.

Es importante entonces considerar que el personal de enfermería, como integrante de las instituciones de salud, cumple una función principal en el cuidado y satisfacción de las necesidades del individuo, para el restablecimiento y confort en la salud. Así mismo este personal, como satisfacen las necesidades de otros individuos, también debe ser tomado en cuenta y considerado como cliente interno, que demanda necesidades diversas por satisfacer, lo cual contribuye favorablemente en el buen desarrollo dentro de las unidades de trabajo.

El objetivo principal de esta investigación es obtener un resultado que refleje de forma correcta y precisa las necesidades del personal de enfermería. La investigación se realizará en la Unidad Clínica de Cirugía Cardiovascular del hospital “Dr. Miguel Pérez Carreño”, esperando de esta manera cumplir con los objetivos planteados en el estudio.

El presente proyecto de investigación, está dividido en cinco capítulos conformado de la siguiente manera:

El capítulo I, introducción, el planteamiento del problema, que da pie a esta investigación, los antecedentes, la justificación, así como a los objetivos de la misma.

El capítulo II, señala, los distintos enfoques teóricos relacionados con la investigación, se mencionará una breve reseña, donde se defina el contexto de esta investigación.

En el capítulo III, se indica la metodología empleada en la investigación, en donde se describe el tipo de estudio, diseño, la población que será utilizada para desarrollar la investigación, así como también la operacionalización de las variables.

El capítulo IV, se tratan los aspectos éticos ligados a la investigación, en el capítulo V se analizan los resultados de la investigación para concluir con el capítulo VI planteando allí las recomendaciones.

1.1 El planteamiento del problema

La satisfacción puede ser definida como la provisión y gratificación de todas las necesidades y deseos; se trata de dar respuesta a todas las condiciones y demandas, provocando un sentimiento, un estado mental, de agradecimiento. Locke, (2000)

Cabe destacar, que el cuidado humano eficaz, eficiente y oportuno es producto del estudio, preparación, experiencia laboral y la motivación que el individuo posea dentro de su área de trabajo, en este sentido Locke, (2000) señala que:

"En el campo laboral debe existir un equilibrio entre los factores intrínsecos y extrínsecos, con el fin de que el personal que labore dentro de una institución ya sea de salud o no, presente una respuesta positiva y satisfactoria y según las características físicas y de personalidad debe ser asignado a un área donde desempeñe de manera eficaz las actividades o las competencias que se requiera en el área, lo cual dará una respuesta positiva tanto para la institución como para el personal que allí labore. " (p. 26).

En la anterior cita se destaca el equilibrio y la motivación como bases fundamentales del eficaz desempeño laboral en cualquier área profesional, siendo el caso que compete a la presente investigación, es oportuno mencionar a Leddy Peper quien es citada en Marriner (2003) "la fuerza motivadora que le permita a las enfermeras expresarse y alcanzar la excelencia además del prestigio buena remuneración y algo en que estar ocupadas" (p.52), de esta forma es posible que el desempeño de las actividades dentro del ambiente laboral sea eficiente.

En otras palabras, la motivación se refiere al comportamiento que es causado por necesidades dentro del individuo y que es orientado en función de los objetivos que puedan satisfacer esas necesidades. La eficiencia y calidad de los cuidados y servicios prestados en un sistema sanitario correlaciona directamente con el nivel de satisfacción y motivación de el personal de enfermería, la enfermera(o) que labora dentro de una institución de salud es un cliente interno que se debe mantener satisfecho. El personal de enfermería se enfrenta durante esa interacción con el medio ambiente que los rodea dentro de las instituciones de salud, a fenómenos emocionales que los afectan. La motivación forma parte de la vida y

hace que muchas de las actividades cotidianas se orienten hacia la búsqueda de objetivos concretos, relacionados con la interacción que tiene con el ambiente.

La motivación tiene un papel importante en el campo laboral de la salud, pues para la mayoría de los profesionales de la enfermería encuentran en sus áreas de trabajo, no un simple medio para sobrevivir, sino un elemento esencial de superación personal, el cual se debe en gran parte a la eficiencia y eficacia de los factores motivacionales.

De hecho, el impacto que tendrá el conocer la satisfacción de la enfermera (o) como cliente interno, es el de enfocar los esfuerzos y estrategias para aumentar el nivel de satisfacción. No cabe ninguna duda que lo que no se mide no se puede mejorar, y que lo que se desconoce no puede ser mejorado.

Por lo contrario, la insatisfacción de las necesidades, en el trabajador puede dar como resultado una deficiente comunicación, decisiones sin explicación, normatividad confusa, trabajo excesivo, realización de tareas de forma inadecuadas, así como también malas relaciones interpersonales.

En este orden de ideas, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) reporta que en Toronto – Canadá, se identificaron una serie de desafíos para avanzar en la resolución del sector salud específicamente en los trabajadores y su nivel satisfacción laboral. Entre los desafíos identificados se mencionan; generar vínculos entre los trabajadores y las instituciones que permitieran el compromiso de la misión institucional de garantizar buenos servicios. (Informe 2010 OPS)

En consecuencia, ha existido una asociación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción laboral y las variables del nivel inglés, grado profesional y tiempo trabajado en Inglaterra. La jornada laboral, que transcurre en unidades de cuidados intensivos y urgencias también se asocia positivamente con la satisfacción laboral, en los trabajadores del sector salud específicamente en el personal de enfermería. . (Informe 2010 OPS)

De igual manera en Estados Unidos de América (E.E.U.U), la autonomía, el estilo de gestión y el reconocimiento por parte de la institución donde trabajan, influían de forma importante en la satisfacción laboral de estas enfermeras(os) Informe 2010 OPS)

Cabe destacar, que los esfuerzos internacionales se vieron reflejados en diversas instancias del sistema nacional de salud, en Latinoamérica, tal es el caso del Hospital General de México (HGM), donde se desarrollaron una serie de actividades encaminadas a mejorar la calidad de los servicios de salud a través de la cruzada nacional por la calidad de los servicios de salud; por consiguiente se consideró necesario conocer la satisfacción laboral en los profesionales de la salud, con el fin de ser evaluada a través de los indicadores tales como; salario, tipo de trabajo, relación con subordinados, directores o superiores, promoción y organización. Por otro lado los motivos de satisfacción e insatisfacción, éstos se clasificaron como logros, reconocimientos, responsabilidad, promoción y remuneración entre otros. . (Informe 2010 OPS)

Así mismo, el Consejo Internacional de Enfermería (CIE), señala que la meta que se persigue en los países latinoamericanos de los centros hospitalarios, es mejorar la calidad de los servicios en todos los entornos de la atención de la salud que favorezca la excelencia de los resultados de los trabajadores y la satisfacción laboral. El comunicado remitido por el CIE, hace mención que el personal de enfermería tiene derecho a las prestaciones y demás beneficios profesionales del sistema sanitario.

Al respecto, en Venezuela la Coordinación nacional de Enfermería del Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPS) está avanzando en este tema, escuchó propuestas del gremio de Enfermería, con la finalidad de conocer las debilidades y fortalezas del servicio que presta el personal de enfermería en los hospitales y red ambulatoria del país.

Desde esta óptica, la teoría de McClelland puede ser aplicada a esta investigación a manera de ejemplo cuando se tiene satisfacción profesional, se encuentra el individuo a punto de lograr autorrealización, el resto es secundario ya que el éxito, la auto valía y el prestigio son elementos imprescindibles de la satisfacción profesional.

La interrogante esencial que permite abordar el problema de esta investigación es: ¿Cómo es la jerarquización de las necesidades pautadas por David McClellan entre el

personal de Enfermería de una Unidad Clínica del Hospital Miguel Pérez Carreño en Caracas?

Así mismo, en la presente investigación se plantea entonces determinar las necesidades del personal de enfermería según la teoría de las necesidades humanas, que fue propuesta por el psicólogo americano David McClellan. Edificada sobre la base del trabajo de Henry Murray, McClellan estableció en 1961 que la motivación de un individuo puede deberse a la búsqueda de satisfacción de tres necesidades dominantes: la necesidad de logro, poder y de afiliación.

Tal como se señaló anteriormente, el principal objetivo de esta investigación es el conocer las prioridades de las necesidades del personal de enfermería en la Unidad Clínica en la que labora ese personal de enfermería específicamente. Los resultados esperados de este trabajo, son esencialmente acceder al conocimiento que refleje de forma clara la naturaleza específica de las necesidades humanas del personal de enfermería de la Unidad de Cirugía Cardiovascular del hospital “Dr. Miguel Pérez Carreño durante el año 2016, de acuerdo a los planteamientos de la teoría de David McClellan lo cual supondrá un aporte interesante a la institución.

1.2 Antecedentes de la investigación

Los antecedentes relacionados que se presentan son aquellos enfoques desarrollados por autores sobre el tema tratado en la investigación, los cuales permite, al investigador, soportar el estudio con el fin de lograr los objetivos esperados, comenzando por:

Llobet y otros (2012). Presentaron un trabajo de investigación, sobre “las necesidades humanas,” realizado en la universidad de Barcelona, se trató de un estudio de campo descriptivo, basado en las necesidades humanas: evolución del concepto según la perspectiva social donde destacan la existencia de dos grandes debates teóricos respecto a las necesidades humanas. Por un lado, la aproximación procedente de las teorías universalistas, que sostiene que las necesidades básicas de todos los seres humanos son fundamentalmente las mismas, sea cual sea su raza, sexo, edad o cultura y por otro lado, las

teorías relativistas, que intentan negar la noción de las necesidades humanas como universales, determinando que las necesidades son distintas en función del sexo, edad, raza, cultura, normas sociales adquiridas y percepción individual.

Estos autores, reflexionan sobre las necesidades y su incidencia constante y naciente en el ser humano, afirmando que siempre están presentes. Destacan que la diversidad de criterios y su escasa unanimidad, dificultan no solo la medición de necesidades, sino hasta su identificación teórica previa.

Esta investigación se relaciona con el presente proyecto debido a que ambos se tratan el tema de las necesidades humanas desde el punto de vista de las teorías universales, aportando información relevante para el desarrollo del mismo.

De igual manera, el autor Rommy M. presentó en Lima en 2008, un estudio titulado “Motivación laboral de las Enfermeras asistenciales y la relación con su desarrollo profesional en el Hospital Nacional Cayetano Heredia”, donde el objetivo principal era determinar el tipo de motivación laboral que tienen las enfermeras asistenciales y su relación con el desarrollo profesional. El método utilizado fue descriptivo, corte transversal. El marco muestral estuvo conformado por 90 enfermeras. Utilizó un instrumento tipo cuestionario para conocer la motivación laboral, y el segundo un formulario tipo escala creado con el objeto de conocer el desarrollo profesional, distribuidos en 5 factores: Orientación, Autonomía, Identidad, Interdependencia y Desarrollo Cognoscitivo. Los datos arrojaron la siguiente conclusión:

El mayor número de enfermeras tiene motivación laboral de tipo intrínseca, destacándose el factor de reconocimiento y en menor grado se encuentra la responsabilidad inherente al trabajo. En el desarrollo profesional se observó que el mayor porcentaje tuvo un desarrollo no adecuado siendo el más significado el factor de desarrollo cognoscitivo. El mayor porcentaje de enfermeras con desarrollo profesional adecuado se encuentra entre las menores de 35 años y las solteras sin hijos.

La relación de este estudio con el presente trabajo de investigación viene por la teoría de necesidades sobre motivación, aportando información valiosa para el estudio.

Otro estudio fue el presentado por Chiquito y otros (2005), en su trabajo de investigación titulado “Factores de Satisfacción Laboral de los Empleados Administrativos del Departamento de Recursos Humanos del Hospital Central “Dr. Pedro Emilio Carrillo” Valera”; la presente investigación tuvo como objetivo general determinar los factores de satisfacción laboral de los empleados administrativos del departamento de recursos humanos del Hospital Central “Dr. Pedro Emilio Carrillo “, para la misma la población estuvo conformada por dieciséis (16) empleados administrativos. La técnica que se empleó para la recolección de los datos fue el cuestionario, compuesto por veintiséis (26) ítems basado en preguntas de selección simple y análisis de los resultados estuvo fundamentado en la estadística descriptiva, llegando a la conclusión que los factores motivacionales del personal administrativo del departamento de recursos humanos es alta, aún cuando también existe un grupo de empleados que no están realmente contentos con dichos factores, en lo que se puede deducir que hay insatisfacción por la falta de realización y logro, reconocimiento, crecimiento y ascenso.

El trabajo presentado al igual que en la presente investigación consideran como marco teórico referencial los aspectos que se relacionan con el contenido sobre la motivación laboral. Para la mejor comprensión de los recursos humanos en el ámbito laboral, es importante conocer las causas que originan la conducta humana. El comportamiento es causado motivado y orientado hacia objetivos. Es así como la motivación se convierte en un elemento importante, entre otros, que permitirá canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesan a las organizaciones y a la misma persona.

En este mismo orden de ideas se encontró un estudio realizado cuyo título es “La motivación del personal del servicio de pediatría y puericultura del Hospital Vargas de Caracas”, se trató de un estudio de campo descriptivo, la población estuvo conformada por todo el personal de esa unidad, 25 empleados en total. El objetivo principal de este estudio fue medir el grado de motivación del servicio de pediatría y puericultura del personal del Hospital Vargas de Caracas. Esta investigación concluyo que el grado de motivación del personal en sus necesidades sociales, no son cubiertas por los empleados; no existe un ambiente donde las relaciones interpersonales se puedan ver fortalecidas, no siente

reconocimiento alguno por parte de sus jefes con respecto a sus labores, la mayoría percibe ambiente laboral inadecuado.

Este estudio guarda relación con la presente investigación, ya que en ambos se estudia la variable motivación como factor principal en la medición de las necesidades humanas.

1.3.- Justificación

La satisfacción laboral es un estado emocional positivo y placentero, resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, es la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo. Así mismo, la satisfacción laboral es la actitud con la que se enfrenta el trabajador en su propio trabajo. Esta actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en el campo laboral es determinada, conjuntamente, por las características actuales del puesto con las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser. Locke, (2000)

Este conocimiento de lo que debería ser, está íntimamente ligado al concepto de cliente interno, la enfermería se encuentra en la actualidad en principios de desarrollo profesional y practica avanzada, es tiempo de que se desarrollen los escenarios ideales en los que se permita el crecimiento, desarrollo y la satisfacción profesional de enfermería. El personal de enfermería no puede dar calidad ni ejercer armónicamente su profesión a menos que esta se sienta satisfecha profesional, personal y laboralmente. (Rodríguez 2012)

La importancia de realizar la presente investigación radica en el beneficio de establecer cómo son las necesidades del personal de enfermería, según la teoría de las necesidades de McClelland en la unidad clínica de cirugía cardiovascular del hospital “Dr. Miguel Pérez Carreño”, con la finalidad de mejorar las relaciones laborales y la eficiencia dentro de la unidad de trabajo. Generar un aporte, desde el punto de vista, académico y gerencial, del cual se beneficiaran más de 2.000 enfermeras y otros departamentos que trabajan dentro del hospital.

Así como el diagnóstico de la satisfacción profesional de enfermería debido a que ésta tiene repercusiones en la calidad de vida de los sujetos formadores del gremio. Por tal

motivo se pretenderá determinar las necesidades del personal de enfermería por medio de la teoría de las necesidades de David McClelland.

El presente trabajo de investigación se justifica desde un punto de vista personal y profesional. A nivel personal, representa una valiosa oportunidad para consolidar los conocimientos obtenidos en torno al área de gerencia de servicios asistenciales en salud y el ejercicio de la profesión de enfermería, al tiempo que permitirá incursionar en la actividad investigativa.

En este sentido, la elección de este tema de investigación responde a las inquietudes de tipo teórico y metodológico que, fruto de una larga experiencia profesional en el área de la salud, ha permitido tener una aproximación práctica al tema de satisfacción de las necesidades en el personal de Enfermería.

Por lo tanto este trabajo busca aportar conocimiento que facilite la implementación de las mejores prácticas a la unidad clínica de cardiovascular del hospital “Dr. Miguel Pérez Carreño”, basadas en la teoría de McClelland y pudiera además incidir sobre la calidad de los procesos medulares de la Unidad, logrando de cierta manera, una mejor gestión del recurso humano, concretamente el personal de enfermería, aprovechando las habilidades y cualidades de cada uno de sus enfermeros y enfermeras en el equipo de trabajo.

Una adecuada aplicación de este tipo de recursos encierra un gran número de beneficios que favorecen el crecimiento y la competitividad; en la medida en que los datos obtenidos contribuyan al mejoramiento de los procesos de satisfacción de necesidades y optimización los recursos con que cuenta la unidad clínica de cirugía cardiovascular objeto de este estudio.

Dicho mejoramiento podría contribuir a reforzar los aspectos positivos que se observen en el desempeño del personal de enfermería ya que se podrá tomar como un criterio de retroalimentación objetiva, con respecto a las tareas, responsabilidades y roles desempeñados por el mismo; por otro lado, facilitaría la identificación clara de los puntos débiles pudiendo resultar así, en un instrumento de mejoramiento continuado que, asociado a procesos de formación y de retribución, podría facilitar el alcance de los objetivos de la Unidad Clínica de cirugía cardiovascular objeto de este estudio.

1.4.- Objetivo General

Diagnosticar las necesidades del personal de enfermería, en una unidad clínica del hospital Dr. Miguel Pérez Carreño Caracas según la teoría sobre las necesidades David McClelland

1.5.-Objetivos Específicos

- Conocer cuáles son las necesidades que tiene el personal de enfermería de la unidad clínica de cirugía cardiovascular del mencionado hospital.
- Identificar la predominancia de algún tipo de necesidad, si la hubiera, en la Unidad Clínica de Cirugía Cardiovascular, de acuerdo a la clasificación de la teoría de McClelland
- Categorizar las necesidades del personal de enfermería según la teoría de las necesidades de McClelland.
- Realizar recomendaciones, en función de los resultados de la investigación, que aporten mejoras al personal de enfermería y contribuyan a la mejora de la calidad del servicio.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

En este capítulo se plantea el contenido teórico referente a las necesidades de enfermería según la teoría de las necesidades humanas de David McClelland, y el establecimiento de las bases teóricas que sustentarán el desarrollo de la investigación.

2.1 Marco conceptual

Necesidades

Cuando se menciona la palabra necesidad, se hace referencia a la carencia de algo se debe satisfacer, para lograr una estabilidad interior y exterior en nuestro entorno, son muchos los teóricos tales como: Abraham Maslow, Víctor Vroom Ian Gough, Len Doyal Amartya Sen y Manfred Max Neef, entre los que han aportados estudios de investigación sobre las diversas formas en que el ser humano percibe las necesidades.

Abraham Maslow (1.943) planteó que todas las necesidades humanas no poseen la misma imperatividad para ser satisfechas, en cada persona se encuentra un orden particular de cinco necesidades fundamentales en un orden piramidal de índole, fisiológicas, seguridad, sociales de amor y pertenencia, estima y autorrealización.

Otro concepto importante de señalar en la teoría de las necesidades es el propuesto por Neef citado por Álvarez (2001)

Las necesidades reflejan de la manera más apremiante el ser de las personas, ya que aquel se hace palpable a través de éstas en su doble condición existencial: como carencial y como potencial. Comprendidas en un sentido amplio, y no limitadas a la mera subsistencia, las necesidades patentizan la tensión constante entre carencia y potencia tan propia de los seres humanos (...) en la medida en que las necesidades nos comprometen, motivan y movilizan, a las personas son también potencialidad y, más aún pueden llegar a ser recursos. La necesidad de participar es potencial de participación, tal como la necesidad de afecto es potencial de afecto (1993; pp.49-50)

Motivación

La Teoría de las Expectativas propuesta por Víctor Vroom (1964) detalla el proceso mediante el cual las personas pueden optar por distintas acciones alternativas, en base a sus expectativas de lo que obtendrán de cada conducta. La Teoría de las Metas (Locke 1998) se concentra en el proceso de establecerlas y la forma en que las metas mismas afectan la motivación.

Existen muchas teorías de la motivación; cada una de ellas explica, en cierta medida, lo que las personas piensan, les resulta importante y que está ocurriendo en su alrededor. Las teorías de la motivación difieren en cuanto al factor que consideran tiene mayor importancia para lograrla, y con esta base realizan los pronósticos adecuados. Y la Teoría de la Equidad (Stacey Adams s/f) se refieren a las satisfacciones e insatisfacciones de las personas.

No obstante, estas posiciones tienen en común el papel crucial de la conciencia de la persona en cuanto a lo que le resulta importante y las circunstancias en las que trabaja.

Motivación Laboral

La motivación laboral es una de las variables claves para el ámbito de manejo de los Recursos Humanos, para estudiarla, es necesario abordar en primer lugar la concepción científica que algunos teóricos del tema tienen sobre motivación, permitiendo una idea clara sobre las distintas formas de comportamiento de las personas en la organización, cuando se busca satisfacer necesidades.

Para Robbins (1999) la motivación puede ser definida como “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia el logro de las metas, sea estas personales u organizacionales” (p. 168). A su vez el mismo autor define la motivación laboral como: “la voluntad para hacer un gran esfuerzo para alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad... para satisfacer alguna necesidad personal”. (p.207)

Se destacan del concepto anterior, los siguientes elementos:

- *La Necesidad o la condición interna del individuo, factor objeto de apreciación.
- *El Esfuerzo, o desempeño en tanto que, medida de intensidad en cantidad y calidad.

*Las Metas de la organización como obligada manera de responder a los objetivos de la organización así como a la de los individuos mismos en compensación de sus esfuerzos personales.

Por otra parte, Nelly K (citada por Hodgetts y Steven, 1994) define la motivación como: “la forma en que la conducta se inicia, se energiza, se sostiene, se dirige, se detiene, y el tipo de reacción subjetiva que esté presente en la organización” (p.95). Existen algunos factores que hacen mover más a las personas dentro de la organización y esto se explica por una variable muy compleja llamada motivación humana. Como variable de análisis, es muy intrincada puesto que, rara vez reaccionamos a un solo estímulo particular impulsado por un solo motivo.

A su vez, Stoner (1996), expresa que lo que estimula la acción de las personas son las necesidades por lo que ellas se pueden clasificar en muchas categorías y varían de acuerdo a las etapas de desarrollo del individuo y tienen una relativa importancia para cada persona, creando una especie de jerarquía variando según la persona, la situación o la ocasión. En todo caso, es necesario decidir a qué nivel se quiere lograr la comprensión de la motivación humana, porque las necesidades y las motivaciones interactúan entre sí y se combinan en patrones complejos de motivación, valores y propósitos.

Así mismo, resulta conveniente analizar varios supuestos básicos, según Stoner y otros (1996) se mencionan:

Se supone que la motivación representa una fuente positiva de valorización.

Es un factor, entre otros que intervienen en el desempeño laboral.

Le permiten al gerente ordenar las relaciones laborales de la organización.

De acuerdo con Stoner y otros (1996) el estudio de la motivación y su influencia en el ámbito laboral, pues, no es otra cosa que el intento de investigar, desde el punto de vista de la psicología, a que obedecen todas esas necesidades, deseos y actividades dentro del trabajo, es decir, investiga la explicación de las propias acciones humanas y su entorno laboral: ¿Qué es lo que motiva a alguien a hacer algo? ¿Cuáles son los determinantes que incitan? Cuando se produce un comportamiento extraordinario de algún individuo siempre parece sospechoso.

De las motivaciones, necesidades o expectativas del individuo depende del desempeño laboral y este último se define en termino de: “que hace el trabajador, como lo hace y bajo qué condiciones se realiza el trabajo”. Dessler (1994). En tal sentido, se puede afirmar que una motivación conduce a un buen desempeño laboral por lo que dependiendo de la satisfacción de las necesidades del individuo es posible, el logro de las metas de la organización y su elevado rendimiento.

2.1.1 Enfoques teóricos sobre las teorías de las necesidades

De acuerdo con la teoría de las necesidades, una persona está motivada cuando todavía no ha alcanzado ciertos grados de satisfacción en su vida. Una necesidad satisfecha no es motivadora. Esta teoría se refiere a aquello que necesitan o requieren las personas para llevar vidas gratificantes, en particular con relación a su trabajo. Existen diversas teorías de las necesidades, las mismas que difieren en cuanto a los grados y el punto en que, de hecho, se alcanza la satisfacción de dichas necesidades.

Entre las más importantes tenemos la Jerarquía de las Necesidades de Maslow; la Teoría de los Dos Factores de la Motivación de Herzberg, y las Tres necesidades de David C. McClelland.

Por otro lado Robbins (2004), describe una serie de teorías que según el autor abarcan toda una gama de aspectos relacionados con la motivación, estas teorías son: teoría de la jerarquización de necesidades de Abraham Maslow, la teoría X y la teoría Y de Douglas McGregor, la teoría de la motivación – higiene de Frederick Herzberg. Entre las teorías contemporáneas describe la teoría ERG de Clayton Aldefer, teoría de las necesidades de McClelland, teoría de la evaluación cognoscitiva, teoría del reforzamiento.

Robbins (2004), también describe las teorías del establecimiento de las metas, teoría de la equidad y teoría de las expectativas. Para efectos de esta investigación y en lo extenso que resultaría analizar todas las teorías antes mencionadas, se tomara como base la teoría de las necesidades de McClelland por cuanto según la autora resultan ser la base de la explicación de los niveles de la motivación laboral en este caso, en las instituciones prestadoras de salud. Una alta necesidad de logro preferirá responsabilidades individuales, metas desafiantes y retroalimentación de su desempeño

Para Robbins (2004), las necesidades se aprenden en la niñez, es decir, dependen de lo que se viven en la niñez, en la edad adulta se proyectaran unas necesidades u otras. Es lógico, ya que a una edad muy temprana el ambiente social, cultural, influye mucho. Esta teoría, que data del año 1989, En esta investigación se tomara como bases teóricas en lo que respecta a la Motivación, a lo postulado por David McClelland (1986), citado por Robbins (2004), acerca de la teorías de las necesidades las cuales se enfocan en tres necesidades básicas a saber: Necesidades de logro, necesidad de poder y necesidad de afiliación; según Atkinson, (Citado por Stoner y otros (1994), el equilibrio de estas necesidades varían de una persona a otra.

2.1.2 Teoría de las necesidades de McClelland

Conocido psicólogo, por sus estudios e investigaciones sobre la motivación humana, desde las tres necesidades básicas de la conducta humana: logro poder y afiliación.

McClelland (1961) afirma que existen tres necesidades que se adquieren con el tiempo, como resultado de las experiencias de la vida. Anima a los gerentes a aprender cómo identificar la presencia de las necesidades de logro, afiliación y poder en ellos mismos y en los demás, a ser capaces de crear entornos de trabajo que respondan a los perfiles de la necesidad respectiva. La teoría es particularmente útil debido a que cada necesidad pueda vincularse con un conjunto de preferencias de trabajo. Una persona con siguiendo este orden de ideas, se definen cada una de estas necesidades:

Necesidad de logro: La motivación de logro ha sido considerada en los últimos años como una variable clave para el éxito empresarial. De hecho se ha relacionado con sujetos emprendedores, con características de mando y que son capaces de afrontar problemas de modo realista y efectivo.

Para Mac Clelland la motivación al logro:

Es la necesidad de ser humano, de actuar dentro del ámbito social buscando metas sucesivas y derivando al mismo tiempo satisfacción, en realizar cosas, paso a paso en términos de excelencia (Mac Clelland, 1974.pag 37)

David McClelland, uno de los psicólogos que más ha contribuido al estudio de la motivación de logro, ha discutido las respuestas dadas por funcionarios de empresas en

respuesta al párrafo previo. He aquí una de las historias y el análisis de McClelland citado por Reyes (1999).

“El hombre es un ingeniero frente a su mesa de trabajo. La fotografía es de familia. Tiene un problema en que se está concentrando. Es simplemente un suceso cotidiano, un problema que requiere meditación. ¿Cómo puede hacer que el puente soporte la fuerza de los vientos? Quiere llegar por sí mismo a una buena solución. Discutirá el problema con otros ingenieros y tomará la decisión que considere correcta. Es una persona capaz.”

Los grandes realizadores no son apostadores: no les gusta triunfar por suerte, se desenvuelven mejor cuando consideran que su probabilidad de éxito es de 0.5, es decir, cuando creen que tienen 50-50 oportunidades de salir adelante. Les disgusta jugar cuando tienen las apuestas muy en su contra (con probabilidades de fracasar) por que el triunfo en tales situaciones es más cuestión de suerte que de capacidad y no se sienten satisfecho por los logros casuales. Del mismo modo, tampoco les gusta las apuestas favorables (con mucha probabilidad de ganar) ya que no enfrentan retos a sus habilidades. Les gusta imponerse metas realistas pero difíciles, que exijan de algún esfuerzo.

Cuando las probabilidades de éxito o fracaso son más o menos las mismas, tienen la mejor oportunidad de experimentar sentimientos de logros y satisfacción por sus esfuerzos. Prefieren el reto de encargarse de un problema y aceptar la responsabilidad del éxito o el fracaso, en lugar de dejar el resultado a la suerte o a la intervención de los demás. Algo importante es que evitan las tareas que les parecen muy sencillas o muy arduas, prefieren las de dificultad mediana.

Metas al logro: En relación a las metas al logro es el impulso irresistible por triunfar, por luchar por relaciones personales más que por recompensas del éxito en si según McClelland citado por Reyes (1999); asimismo, continúa esbozando las características de la persona en el logro:

Le gustan las situaciones en las que toma personalmente la responsabilidad de encontrar la solución a los problemas.

Tiende a fijarse metas moderadas y a tomar “riesgos calculados”.

Desea una retroalimentación concreta acerca de qué tan bien se está desempeñando.

Les gusta tomar responsabilidades personales cuando emprenden una tarea, entienden claramente que la verá terminada.

Quieren obtener el crédito de la empresa, pero están igualmente preparados para aceptar la culpa si fallara.

Las personas con alta motivación al logro, no culpan a los demás de sus errores, cuando no tienen éxito no se quejan en contra de su mala suerte, no culpan a sus superiores, subordinados y gobierno

Este tipo de personas les gusta tomar riesgos moderados

La posibilidad razonable de fracaso los estimula a aumentar sus esfuerzos

Estas personas no dejan inconclusa una tarea, sienten tensión mientras haya algo que hacer o algún paso que todavía puedan tomar para lograr la meta. Así que tienden a continuar la tarea y a realizar esfuerzos adicionales para llevarla a cabo.

Las personas motivadas al logro demuestran usualmente algo de competencia interpersonal.

Reconoce la importancia de las relaciones interpersonales para lograr los objetivos.

Estas personas con un gran deseo de logro, se orientan hacia el futuro. Aunque posiblemente no tengan una idea clara de su meta a largo plazo, dedican el máximo de su esfuerzo a la tarea del momento.

Según Robbins (2004), el deseo que tienen las personas de alcanzar el éxito, a la hora de solucionar problemas, en una negociación, en convencer a un grupo de personas, entre otros.

Compromiso con la tarea, los empleados comprometidos con la tarea, asumen la responsabilidad de hallar la solución de los problemas, en los que reciban retroalimentación rápida sobre su desempeño de modo que puedan determinar fácilmente si mejorar o no y se impongan metas con dificultad moderada. Las personas con necesidad de logro y compromiso con la tarea se comprometen con tareas retadoras (ni tareas fáciles, ni excesivamente complejas), los resultados han de depender exclusivamente de ellos, de las decisiones tomadas por ellos. No les gusta los juegos de azar, prefieren tenerlo todo controlado. En un grupo, intentarían elegir a expertos para asegurarse el triunfo.

Creencias facilitadoras del logro: las personas con creencias facilitadoras de logro, prefieren encargarse de un problema y aceptar la responsabilidad del éxito o el fracaso, en lugar de dejar el resultado a la suerte o la intervención de los demás. A su vez, tiene relación con las ideas, actitudes, aptitudes de las personas cuando son optimistas, y confían en sus posibilidades. Esta necesidad, McClelland (Citado por Robbins 2004), se la aplica a personas que en su infancia sintieron placer de realizar actividades de manera satisfactoria.

Prefieren trabajar en un problema desafiante y aceptar la responsabilidad del éxito o el fracaso antes que dejar el resultado a la casualidad o a los actos de otros.

Necesidad de poder: es el deseo que tienen las personas para controlar los medios que les permiten dirigir, influir, controlar, dominar otras personas. Para Stoner y otros (1996), es la necesidad mas desacreditada, y la asocia a personas autoritarias, déspotas. Según la teoría, la gran mayoría de universitarios no tienen gran necesidad de poder, desean mas poder emplear sus facultades. Según McClelland (citado por Robbins 2004), muchos directivos no están ahí buscando poder, sino prestigio. Las personas con alta necesidad de poder son personas que en la infancia se sentían débiles, indefensos, inseguros, o, aquellas personas que ostentas cargos de bajo nivel y tienen un sentimiento de inferioridad respecto a sus superiores.

Poder explotador: los individuos con necesidad de poder prefieren encontrarse en situ acciones de competencia y posición y están más interesados en el prestigio en ganar influencia sobre los demás que en el desempeño eficaz. Uno de los problemas con respecto al poder se encuentra en sus connotaciones emocionales negativas. Estamos acostumbrados a considerarlos por lo menos un poco desagradable. Manipular o ser “maquiavélico” sugiere a la mayoría de la gente algo desagradable..

Sin embargo, no es necesariamente indeseable poseer una fuerte inclinación hacia el poder ni es equivalente a un defecto de carácter. Como McClelland citado por Robbins (2004) se ha desempeñado en señalar, el poder realmente tiene dos caras. La primera es la que origina las reacciones negativas. Esta cara del poder es la que se relaciona con dominio-sumisión, con personas que tienen que salirse con la suya o que pueden controlar a los demás.

Poder benigno o socialización: la otra cara del poder es positiva. Refleja el proceso mediante el cual el comportamiento persuasivo e inspirador del líder puede evocar sentimientos de poder y habilidad en sus subordinados. El líder activo que ayuda a su grupo a formar metas desempeña un papel no de subordinar y dominar gente, sino de asistirle para que pueda expresar su propia fuerza y capacidad a fin de así lograr sus metas.

Considerando que los individuos difieren en la potencia relativa de sus necesidades de logro, afiliación y poder, y que es posible, mediante test o simplemente analizando la conversación de una persona, tener una idea de su esquema de motivación, sólo subsisten unas preguntas: ¿Cómo se desarrollan estas necesidades? ¿Cómo surgen los individuos con diferentes configuraciones de logro, afiliación y poder?

La necesidad de poder, refleja según McClelland, el deseo de ejercer control en el trabajo personal o en el de otros. Aun cuando todas las personas tienen presente estas tres necesidades en cierta medida solo una de ellas suele motivar a la persona en un momento dado. Así mismo las personas sienten la necesidad de hacer que los otros se conduzcan como no lo habrían hecho de otro modo. Y la necesidad de afiliación, el deseo de tener relaciones amistosas y cercanas.

Una alta necesidad de poder crea la disposición para tener influencia o impacto sobre los demás; una baja necesidad de afiliación permite al gerente tomar decisiones difíciles sin preocuparse demasiado por ser antipático.

Características de las personas con motivo de poder

Interés central por alcanzar o mantener el control de los medios para influir sobre otras personas.

Prefieren participar en situaciones competitivas y orientadas hacia el status.

Controlan los canales de información para mejorar la imagen de sí mismo y su prestigio, y no para mejorar el desempeño en sus tareas.

Es probable que actúen más en términos de impactos, sobre los demás que en términos de calidad.

Necesidad de afiliación: se refiere a la necesidad que tienen todas las personas de relacionarse con otras. Para Stoner, Freeman y Gilbert (1996), es la necesidad más importante, y se crea cuando existe ansiedad, que, en el trabajo, acostumbra a ser provocada por la rutina. Para satisfacerlo, muchas veces, si hay relaciones entre

trabajadores, se crean grupos informales, es decir, cuando un grupo de trabajadores se relacionan entre sí de modo informal.

Los orígenes de la necesidad de afiliación, cualesquiera que éstos sean, tienden a producir esquemas de comportamiento similares. La gente varía en cuanto a sus necesidades sociales. Una persona con una alta afiliación tiende a pensar con frecuencia acerca de la calidad de sus relaciones personales. Puede apreciar los momentos agradables que ha pasado con algunas personas y preocuparse por las deficiencias de sus relaciones con otras. Su mente va hacia estos temas cuando está soñando despierto o cuando no necesita concentrarse en nada en particular, en vez de pensar en definir y resolver problemas de su tarea.

Una persona con una alta necesidad de afiliación se siente atraída hacia las relaciones interpersonales y oportunidades de comunicación. La persona con una alta necesidad de poder busca influir sobre los demás y le gusta la atención y el reconocimiento. Si estas necesidades son realmente adquiridas, podría ser posible conocer a las personas con los perfiles de necesidad requerida para tener éxito en diferentes tipos de puestos de trabajo. Por ejemplo McClelland descubrió que la combinación de una necesidad de poder de moderada alta con una necesidad de afiliación más baja se vincula con el éxito de los altos ejecutivos.

El psicólogo Schachter citado por Reyes (1999), ha llevado a cabo muchos ingeniosos experimentos y estudios de campo que han contribuido a la comprensión de la motivación de afiliación. Ha demostrado que la gente tiende a buscar a los demás para confirmar sus propias creencias o para mitigar las tensiones de la incertidumbre. Durante un experimento hizo creer a los sujetos que sufrirían cierto dolor. Les dijo que tendrían que esperar esa etapa del experimento y en seguida le preguntó a cada uno si prefería esperar solo o con otros sujetos. La mayoría de la gente en tan difícil situación deseaba compañía.

Afiliación básica: Las personas con una gran necesidad de afiliación se esfuerzan por hacer amigos y el deseo de ser querido y aceptado por los demás, y esperan relaciones de mucha comprensión recíproca, buscan la compañía de otros y toman medidas para ser admitidas por éstos; tratan de proyectar una imagen favorable en sus relaciones interpersonales, suavizan las tensiones desagradables en sus entrevistas, ayudan a otros, y desean ser admirados en retribución.

Afiliación en el trabajo: los individuos con demasiada necesidad de afiliación se caracterizan por preferir situaciones de cooperación que de competencia y esperan relaciones de mucha comprensión recíproca en el lugar de trabajo, son personas que se preocupan por el reconocimiento ajeno. Prefieren el trabajo en grupos, con amigos antes que con expertos.

La necesidad de afiliación ha recibido poca atención de parte de los investigadores y están ligadas a las metas de gustar y ser aceptados por los demás, luchando por la amistad y prefiriendo las situaciones cooperativas en el lugar de las competitivas y desean relaciones que involucren un alto grado de entendimiento mutuo.

Características de las personas con motivo de afiliación

Tienen interés central por establecer, mantener o restablecer relaciones afectivas con otras personas.

Este tipo de personas prefiere participar en relaciones de colaboración e igualdad.

Procurar la intimidad y la comprensión mutua con los demás.

La teoría de McClelland a pesar de ser la más utilizada en el mundo de la gerencia, cuenta con críticas bien importantes las cuales, fueron planteadas por Vildózola Hernán (2010)

La primera se refiere al procedimiento utilizado para el desarrollo de su teoría: la mayoría de las conclusiones fueron realizadas por el mismo grupo de investigadores, lo que podría sesgar la información proporcionada.

Segundo lo relacionado a que los motivos pueden i no ser enseñados a los adultos: McClelland refiere que existe una fuerte evidencia de políticos y religiosos que indican que la conducta de los adultos puede ser drásticamente alterada en relativo poco tiempo.

Tercero, aquellos que cuestiona la permanencia de las necesidades pueden ser socialmente cambiadas mediante educación o capacitación.

2.2 AL MARCO ORGANIZACIONAL

El Hospital Doctor Miguel Pérez Carreño conocido informalmente como "Hospital Pérez Carreño", es un centro de salud público localizado en la Urbanización La Yaguara, Parroquia El Paraíso, del Municipio Libertador en el Distrito Capital al oeste de la ciudad de Caracas, al centro norte de Venezuela.³

Fue inaugurado el 27 de enero de 1970 en el gobierno del entonces presidente de Venezuela, Dr. Rafael Caldera. Recibe su nombre en honor de Miguel Pérez Carreño, un destacado médico, escritor, investigador y profesor universitario de Venezuela quién falleció en 1966. En el centro se realizó el primer trasplante de Corazón y el primero de Córnea de Venezuela.

En el espacio se han realizado además postgrados universitarios como los ofrecidos en acuerdo con la Universidad Central de Venezuela. No debe confundirse con otros centros con nombre parecido como el Hospital Oncológico Dr. Miguel Pérez Carreño del estado Carabobo.

Visión

Brindar a toda la comunidad la mejor atención médica basada en evidencia científica, investigación y contenido ético, acompañando al paciente y su familia; asimismo ofrecer a nuestro personal y profesionales un ámbito de desarrollo atractivo que favorezca su compromiso y sentido de pertenencia con la Institución. Garantizando la revisión y actualización de conocimientos, procesos, tecnologías y estructuras, gestionando nuestros recursos con racionalidad económica en forma transparente y honesta.

Misión:

Ser la organización modelo en el cuidado y restablecimiento de la salud, alineada con nuestras tradiciones, manteniendo la excelencia en la calidad de atención y respeto por la dignidad de las personas.

Valores

Trabajo en equipo

Trabajamos con una visión, respetando y valorando nuestras diferencias, fortaleciendo las relaciones interpersonales y priorizando el éxito del equipo por encima del éxito individual.

Responsabilidad

Construimos relaciones de confianza en la ejecución de nuestras tareas orientadas al logro de los resultados esperados.

Asumimos un rol activo en nuestra labor diaria y comprendemos la trascendencia de nuestras acciones individuales y colectivas.

Ética

Sostenemos una conducta transparente, honesta y preocupada por la dignidad de todas las personas con las que interactuamos.

Compromiso

Asumimos nuestras tareas comprometidos con la institución, enfocando nuestro esfuerzo a brindar atención de calidad a nuestros pacientes y su familia.

Eficiencia

Logramos nuestros objetivos utilizando procesos y métodos de trabajo que optimizan nuestro desempeño con la mejor utilización de recursos.

CAPÍTULO III

MÉTODO

Este capítulo presenta la metodología a utilizar para el desarrollo de esta investigación. Resaltando que en la generación de conocimientos a través de la realización de una investigación, es requisito indispensable la aplicación de un diseño metodológico el cual garantice una forma lógica, sistemática y coherente, a través de la utilización de procesos, métodos, así como, técnicas para el alcance de los objetivos.

En este sentido, según Balestrini (2001), el fin esencial del marco metodológico, es el situar en el lenguaje de investigación, los métodos e instrumentos que se emplearán en la investigación; su universo o población, su muestra, los instrumentos y técnicas de recolección de datos, la medición, hasta la codificación, análisis y presentación de los datos.

Se busca entonces, coordinar de una manera coherente los factores involucrados, enfocados de manera clara, precisa y objetiva, para la exactitud en el estudio planteado. Dentro de este orden de ideas, en este capítulo se describen los aspectos metodológicos a aplicar en el desarrollo de la tesis; referidas a: tipo y diseño de investigación, unidad de análisis, recolección de datos, población y muestra, el plan de trabajo; además de los instrumentos del estudio.

3.1 Tipo de Investigación

Este estudio se llevará a cabo como una Investigación Aplicada.

Según (NÁRVAEZ, 2006) señala a la investigación aplicada como: “La investigación aplicada puede implicar diseño, elaboración, desarrollo y/o implementación de un sistema, un modelo, un método, un procedimiento, una estrategia, una destreza, un instrumento o una herramienta”

La investigación que se realiza es de tipo evaluativa, donde según Valarino (2015), “la investigación evaluativa tiene como propósito la determinación sistemática de la calidad o valor de programas, proyectos, planes e intervenciones” (p.70)

Por su carácter, ésta investigación se encuentra enmarcada en un tipo de investigación descriptiva, ya que utiliza el método del análisis, donde se logra caracterizar una situación concreta y señalar así mismo sus características.

Según UPEL (2001)

“La investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

La investigación descriptiva sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio, pudiendo servir además de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad.

3.2 .-Diseño de la Investigación

La presente investigación evaluativa, se distinguen dos etapas, según Valarino y otros (2015)

Investigación: donde se describe el objeto o proceso, que va a ser evaluado, sus fines y aspectos fundamentales.

Evaluación: donde se planifica y desarrolla la evaluación incluyendo la descripción de los aspectos por evaluar, criterios de evaluación, instrumentos y técnicas y van a ser utilizados y técnicas de análisis de resultado (pag.209)

3.3 Población y unidad de análisis

Según Hernández y otros (2003), la población es el conjunto de todos los casos concordantes con determinadas especificaciones. En el caso de este estudio de investigación la población estará conformada por las enfermeras de la unidad clínica de cirugía cardiovascular del hospital Dr. Miguel Pérez Carreño.

Por ende la unidad de análisis serán **los Profesionales de la Enfermería** que trabajan en una unidad clínica de cirugía cardiovascular del hospital Dr. Miguel Pérez Carreño, de

los cuatro turnos de trabajo (mañana, tarde, y las dos noches) lo que totalizara un total de cincuenta y seis (56) Profesionales de diferentes edades, sexo y años de experiencia.

3.4 Muestra

En cuanto a la muestra según Canales (2003) "Es un subconjunto o parte de universo o población en que se llevará a cabo la investigación con el fin posterior de generalizar los hallazgos al todo" (p.21). Para la muestra se tomó el 100% % de la población, es decir, 56 enfermeras.

3.5 Técnica de Recolección de los datos

En la presente investigación la técnica de recolección de datos fue la observación a través de la encuesta, la cual según Hernández y otros (2003), comprende el registro de información de forma sistemática aplicando un instrumento a las unidades de análisis.

El instrumento seleccionado en el estudio fue el cuestionario, definido por Hernández y otros (2003), como aquel dirigido a la medición de las variables a través de juicios o afirmaciones, donde el sujeto responde en una escala determinada en grados o niveles de acuerdos y desacuerdos.

Partiendo de este principio, para la recolección de la información, se utilizó el inventario de motivaciones sociales diseñado por Romero García y Salom Bustamante (1990), citado Gayoso y Graterol(s/f) en su trabajo de tesis, el cual está conformado por tres partes: la primera es el inventario de motivación al poder, la segunda es el inventario de motivación al logro y la tercera es el inventario de motivación a la afiliación.

Logro (MLP): Este inventario mide la motivación al logro, está conformado por 12 ítems, escrito de forma de Likert de 5 puntos, que van desde muy de acuerdo (1), hasta muy desacuerdo (5).

Afiliación (MAFI): Este inventario mide la motivación a la afiliación, está conformado por 12 ítems, escrito de forma de Likert de 5 puntos, que van desde muy de acuerdo (1), hasta muy desacuerdo (5).

Poder (MPS): Este inventario mide la motivación al poder, está conformado por 12 ítems escrito de forma de Likert de 5 puntos, que van desde muy de acuerdo (1), hasta muy desacuerdo (5).

Este cuestionario funciona como una escala de Likert. Él cual se adaptó a las necesidades de la investigación, se aplicó, a 56 enfermeras profesionales de la unidad clínica de cirugía cardiovascular del Hospital Dr. Miguel Pérez Carreño, con la finalidad de determinar las necesidades según la teoría de McClelland.

3.6 Validez y Confiabilidad

El instrumento utilizado en esta investigación, cuenta con la validez y la confiabilidad necesaria para su aplicación, ya que este fue diseñado y desarrollado por investigadores en el campo de la psicología social: Romero García y Salom Bustamante.

Inventario MPS

Los índices de confiabilidad reportada para esta prueba son del 0,79 Alfa Cronbach y 0,84 Spearman Brown. Como prueba de validez convergente a la escala, representa una correlación de 0,20 con creencias de otros poderosos y de 0,35 con autoritarismo. La correlación con actitud hacia el trabajo es de -0,10, siendo esta prueba de validez divergente. (Romero García y Salom 1990)

Inventario MLP

Los coeficientes de confiabilidad determinados para esta prueba son altos y significativos determinados por el método de Alfa Cronbach y Spearman Brown 0,73 y 0,78 respectivamente, este inventario presenta índices adecuados de validez convergente (con internacionalidad, $R=0,27$; Rendimiento académico, $R=0,25$) y divergente (con creencia en otros poderosos, $R=0,32$; Azar, $R=0,38$) (Romero García y Salom 1990).

Inventario MAFI

Los coeficientes de confiabilidad que se han determinado por el método de Alfa Cronbach y Spearman Brown son altos y significativos en esta prueba son, son de 0,86 y 0,86 respectivamente. Como indicador de validez divergente, la sub escala representa una correlación de -0,09 con motivación de logro y como indicador de validez convergente, la correlación con motivación de poder es de 0,17. (Romero García y Salom 1990).

3.7 Procedimiento

Una vez elaborado el cuestionario diseñado por Romero García y Salom Bustamante (anexo A), con el cual se diagnosticó las necesidades del personal de enfermería según la teoría de McClelland. Se procedió a recolectar la información, a través de visitas realizadas en los distintos turnos de trabajo del personal de enfermería (mañana, tarde, noche) de la unidad clínica de cirugía cardiovascular , en las cual se solicitó la colaboración de los jefes inmediatos de cada grupo, para la aplicación del instrumento en horas laborales, y para la obtención de los números telefónicos/celulares y correos con el fin de contactar al personal de enfermería, que no se encontraba presente por encontrarse de vacaciones, permiso o reposo médico .

Luego de aplicar el instrumento se procedió a realizar una tabla (anexo B) donde se ubicaron los resultados, por números de individuos estudiados y las respuestas según los ítems, posterior a vaciar la respuesta en la tabla, se agruparon en otra tabla (anexo C), para obtener la cantidad de respuestas obtenidas por cada inventario.

3.7 Técnica de análisis de datos

Una vez obtenida toda la información necesaria en el cuestionario, se procedió con la organización de la misma para finalmente elaborar un análisis descriptivo, de esta manera se podrá establecer las conclusiones y recomendaciones necesarias.

A este respecto, se realizó el análisis utilizando estadística descriptiva, tomando como base los resultados del cuestionario, tomando en consideración la naturaleza de la misma.

3.8 Recursos y cronogramas de análisis

Resulta prudente establecer los recursos que se empleó en este proyecto de investigación, englobando los recursos humanos, los documentos en general y los documentos escritos en particular, la infraestructura y, finalmente, los instrumentos materiales utilizados en la investigación y los recursos financieros.

Tabla N° 1. Recursos

Tipo de Recurso	Instrumento	Unidad de costo	Total de unidades	Costo Unitario	Recurso Financiero (monetario)
Material	Papelería	Bs.		125.00,00	75.000,00
Material	Encuadernado	Bs.	2	45.000,00	35.000,00
Humano	Investigador	Horas/hombre	120	-	-
Humano	Asesor de Investigación	Horas/hombre	20	30.000,00	30.000,00
TOTAL			141	200.000,00	140.000,00

El presupuesto estimado fue de Bs. 200.000,00 para la realización de este trabajo de investigación.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades por mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Elaboración plan investigación	X			
Presentación plan	X	X		
Elaboración diseño		X		
Redacción Modelo		X		
Aplicación del cuestionario			X	X
Sustentación				X

Objetivo General: Diagnosticar las necesidades del personal de enfermería según McClelland del personal de enfermería en una unidad clínica del hospital Miguel Pérez Carreño Caracas

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES
•Conocer cuál es la noción que tiene el personal de enfermería de las necesidades que demanda en la unidad clínica de cirugía cardiovascular •Identificar el nivel de satisfacción de las necesidades del personal de enfermería, como cliente interno •Diagnosticar las necesidades de enfermería de acuerdo a la clasificación de la teoría McClellan : logro, poder y afiliación •Categorizar las necesidades del personal de enfermería según la teoría de las necesidades de McClellan	Logro	McClelland citado por Reyes (1999): Logro: Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un estándar de excelencia, la lucha por el éxito.	Logro: Es la necesidad de actuar, dentro de un ámbito social, buscando metas superiores y derivando satisfacción en realizar cosas siempre mejor.	Motivación al logro	Excelencia Responsabilidades Feed back Metas alcanzables Superación personal Aceptación de cambios
	Poder	Poder: Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás	Poder: Determina la conducta de un individuo hacia el objetivo de influir a otro ser humano o a un grupo de ellos	Motivación al poder	Prestigio Status Mando Obtención de beneficios personal Abuso de autoridad Manipulación de las situaciones confrontadas
	Afiliación	Afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.	Afiliación: Responde a una necesidad afectiva y está involucrada en la palabra amistad.	Motivación a la afiliación	Popularidad Trabajo en equipo Espíritu de servicio Preocupación excesiva , por el trabajo Desinterés por el trabajo

CAPÍTULO IV

CONSIDERACIONES ETICAS Y LEGALES

En la presente investigación se tomaron en cuenta las normativas relacionadas con la ética que se ocupan de evaluar los elementos o principios vinculados con las buenas prácticas en la investigación, y criterios que permitan justificar las reglas y juicios que se presenten acerca de lo que es bueno y correcto, pudiendo de esta manera llegar a establecer un criterio final de conducta que fue aceptado por todos los involucrados en el presente estudio.

La amplia y diversa actividad de investigación realizada, se desarrolla en un entorno social en el que las consideraciones éticas, y en especial las legales, tienen una importancia creciente. La misma está apoyada en una legislación que regula cuestiones que afectan al trabajo cotidiano de los grupos investigados y tiene implicaciones relevantes en la política de gestión, inversión y recursos humanos de la Institución.

El primer instrumento internacional sobre ética de la investigación médica, el Código de Núremberg, promulgada en 1947.

El Código, diseñado para proteger la integridad del sujeto de investigación, estableció condiciones para la conducta ética de la investigación en seres humanos, destacando su consentimiento voluntario para la investigación.

La Declaración Universal de Derechos Humanos fue aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948.

Justamente, a través de esta declaración, la sociedad expresa el valor humano fundamental considerado para guiar toda investigación en seres humanos: la protección de los derechos y bienestar de todos los sujetos humanos en la experimentación científica.

La Declaración de Helsinki, formulada por la Asociación Médica Mundial en 1964, Establece pautas éticas para los médicos involucrados en investigación biomédica, tanto clínica como no clínica.

Aunque los instrumentos internacionales sobre derechos humanos no se refieren específicamente a la investigación biomédica en seres humanos, son claramente pertinentes. Se trata, principalmente, de la Declaración Universal de

Derechos Humanos –que particularmente en sus disposiciones científicas fue muy influenciada por el Código de Núremberg– del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Desde la experiencia de Núremberg, las normas jurídicas sobre derechos humanos se han ampliado. Todos ellos respaldan, en términos de derechos humanos, los principios éticos generales que subyacen a las pautas éticas internacionales de CIOMS.

CAPITULO V

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

El análisis de los resultados, realizado en esta investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo, en donde se categorizó la muestra por edad, sexo, y años de servicio. Se recogió la información de los cuestionarios y se procedió a elaborar el consolidado para su posterior análisis. Valarino y otros (2015), refieren que la técnica para este análisis puede ser cualitativa y cuantitativa, en el análisis cualitativo se elaboran previamente categorías para ubicar las respuestas, denominándose al proceso codificación.

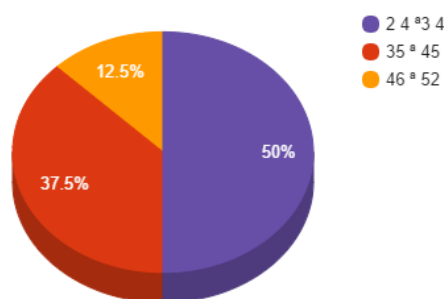
1.- DATOS SOCIO-ECONOMICOS

TABLA 1
Distribución del grupo por edades

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
24 a 34	28	50%
35 a 45	21	37,5%
46 a 52	7	12,5

GRÁFICO 1

GRÁFICO 1: DISTRIBUCIÓN DEL GRUPO POR EDADES

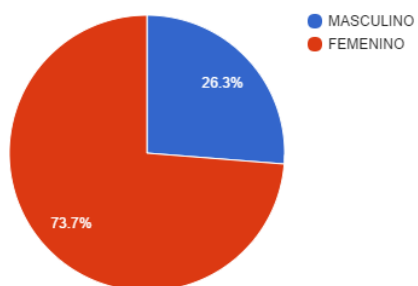


Análisis 1:

Se observa que en la muestra estudiada, el 50% oscila en una edad promedio de 24 a 34, en segundo se ubica las enfermeras entre edades comprendidas de 35 a 45 años y en tercer lugar se ubican las edades de 46 a 52 años, lo que indica que la población es relativamente joven.

TABLA 2**Distribución del grupo por sexo**

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	15	26%
FEMENINO	41	73%

GRAFICO 2**GRAFICO 2: DISTRIBUCIÓN DEL GRUPO POR SEXO****Análisis 2:**

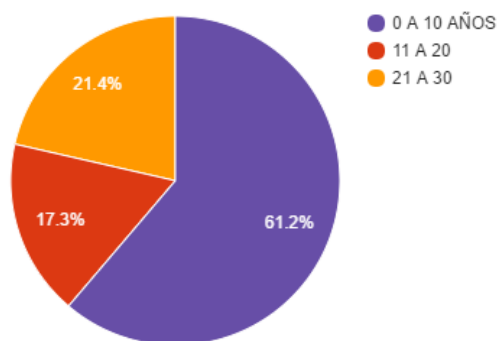
Observamos, que el mayor porcentaje, en cuanto al sexo, se ubica en el femenino 73%, de la población y el menor porcentaje lo representa el sexo masculino con el 26% de la población.

TABLA 3**Distribución del grupo por años de servicio**

AÑOS DE SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0 A 10 AÑOS	34	60%
11 A 20	10	17%
21 A 30	12	21%

GRAFICO 3

GRAFICO 3: DISTRIBUION DEL GRUPO POR AÑOS DE SERVICIO.

**Análisis 3:**

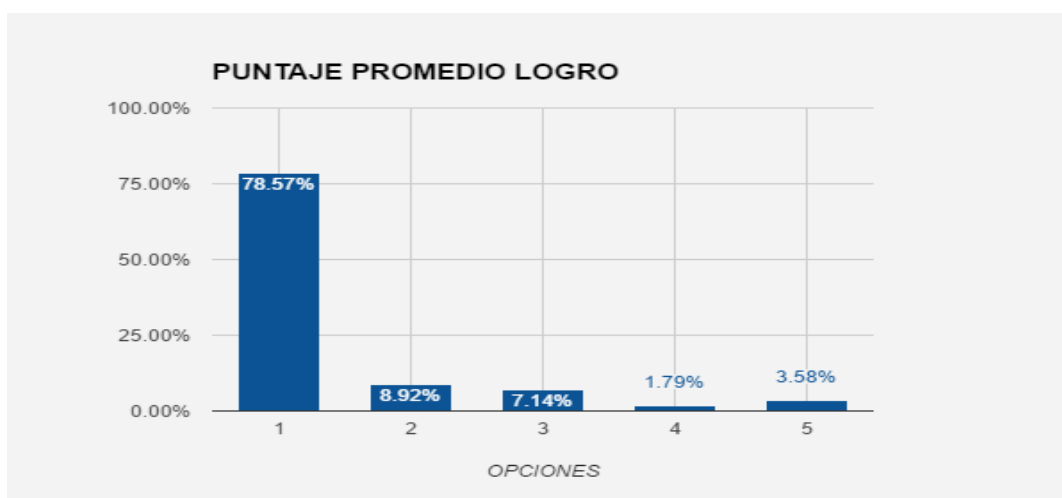
Se observa que el mayor porcentaje, es decir 60% de la población es relativamente nuevo dentro de la unidad, quedando en segundo lugar los que tienen más de 11 años y en tercer lugar aquellos que están por jubilarse .

2.- NECESIDADES SEGÚN MCCLELLAND

[TABLA 1]
PUNTAJE PROMEDIO NECESIDAD DE LOGRO

Nº DE LA PREGUNTA	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
1	44	78.57%
2	5	8.92%
3	4	7.14%
4	1	1.79%
5	2	3.58%
Totales	56	100%

GRÁFICO 1

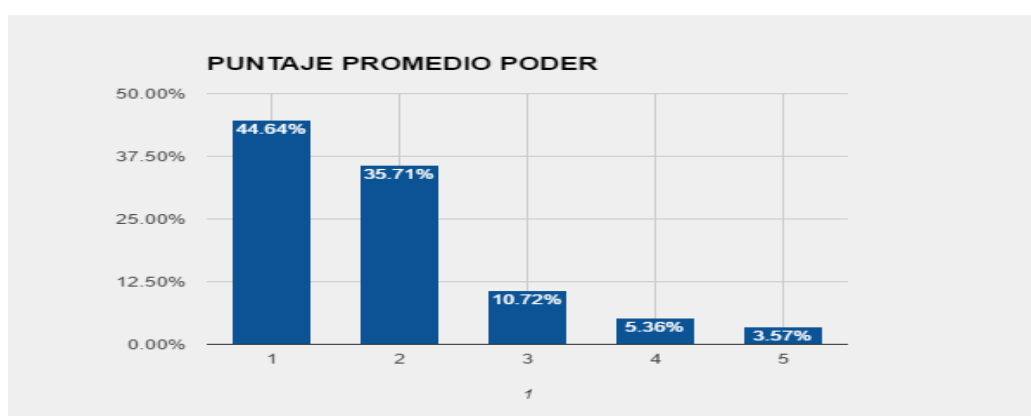


Análisis 1: Se observa que el 78.57% eligió la opción “muy de acuerdo”, mientras que el resto de la población quedó repartida entre las otras opciones por debajo del 8%.

[TABLA 2]
PUNTAJE PROMEDIO NECESIDAD PODER

N° DE LA PREGUNTA	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
1	25	44.64 %
2	20	35.71%
3	6	10.72%
4	3	5.36%
5	2	3.57%
Totales	56	100%

GRAFICO 2

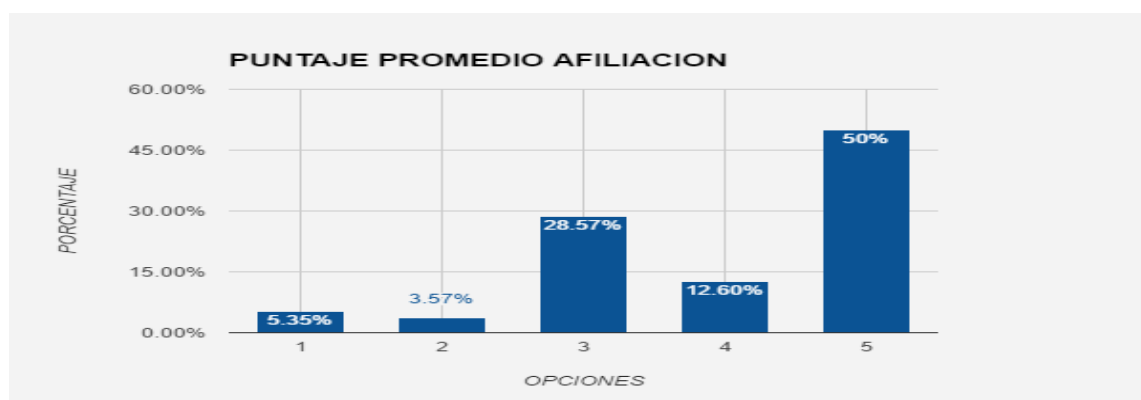


Análisis 2: Se observa en este gráfico que la opción más votada fue “Muy de acuerdo” con 44.64% seguida por una pequeña diferencia por la opción algo de acuerdo con el 35.71%, el resto de las opciones se repartieron entre ninguna y desacuerdo, siendo mayoría la primera opción.

TABLA [3]
PUNTAJE PROMEDIO NECESIDAD AFILIACIÓN

N° DE LA PREGUNTA	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
1	3	5.35 %
2	2	3.57%
3	16	28.57%
4	7	12.6%
5	28	50%
Totales	56	100%

GRAFICO 3



Análisis 3:

En este gráfico se observa que la mitad está en desacuerdo con un 50% de las personas encuestadas, las opciones muy de acuerdo o algo de acuerdo resultaron con el mínimo porcentaje.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante la realización de esta investigación donde se seleccionó una población y muestra de 56 enfermeras (os) en el área de hospitalización para realizarles una encuesta con el fin de determinar las necesidades que tiene el personal de enfermería, adscritos al servicio de hospitalización de este centro hospitalario, se encontró que el tipo de necesidad predominante entre los participantes fue la de Logro seguida por la de poder y en último lugar con una puntuación mínima la de afiliación. La necesidad de afiliación mostró puntajes mínimos más altos entre los que llevan más de 30 años en la institución y en los que tienen más de 60 años de edad. La necesidad de poder reveló mínimos más altos entre los que tienen de 5 a 10 años laborando en el hospital y en el grupo con menos de 30 años de edad; los mínimos más bajos en la necesidad de poder, fueron encontrados en aquellos que tienen más de 30 años en la institución. No existieron diferencias significativas entre los grupos de especialidades.

Se confirmó que la gran mayoría de las personas evaluadas posee y exhibe una combinación de estas necesidades. Se demostró que la necesidad de logro, fue la predominante según el estudio.

Esta investigación arrojó el sistemático hallazgo en investigaciones sobre esta temática, de que todo ser humano necesita de estas tres necesidades, que todos cuentan con este tipo de necesidades en diferentes cantidades, dependiendo de la forma de vida y carácter de la persona.

La variación de la importancia entre las necesidades en cada persona según el estudio realizado es diferente, ya que algunas, tomando en cuenta su forma de ser, son más importantes, porque les permite sentirse realizados.

Se concluye que si se encontrara un equilibrio entre estas tres necesidades, las personas en los trabajos serían más eficaces, plenos y tendrían una mayor motivación, generándole a cada uno de ellos el bienestar que necesita cada persona, al tiempo que cubre sus necesidades.

Recomendaciones

Se recomienda a los gerentes de enfermería en la entidad hospitalaria donde se realizó la investigación dar a conocer los resultados de este estudio, para que supervisión y las autoridades institucionales prevean los elementos y eventos causantes de las necesidades del personal, para poder generar medidas positivas que faciliten las condiciones para poder motivar a su personal. Así mismo se insta a promover la capacitación en el servicio de hospitalización, así como, la integración del personal hacia el trabajo en grupo, la concientización del personal de enfermería sobre las potencialidades en función de lograr el éxito personal y profesional para mejorar la calidad de atención y cuidado a los usuarios que lo requieran en el centro de salud.

De igual manera se les sugiere a los gerentes en enfermería propiciar un ambiente de trabajo donde el personal de enfermería perciba que su labor es valorada, donde se fomente el respeto, la flexibilidad, la participación y la autonomía, esto repercutirá en el cuidado que recibirá el paciente, en un ambiente más armonioso para trabajar, donde existirá unión y el trabajo de enfermería será percibido por los pacientes como eficiente, eficaz y de calidad.

Cuanto más respetados se sienta el profesional de enfermería como miembro del grupo mayor será la posibilidad de sentirse identificado con la organización, es por ello que dentro de las áreas hospitalarias debe fomentarse el respeto para que se puedan sentir arraigado a la organización y considere que lo que hace tiene sentido.

En este mismo orden de ideas, el Administrador de Enfermería debe identificar los factores de motivación que se encuentran a su alcance para mejorar la productividad dentro del área de su responsabilidad. Es importante para el personal de enfermería, saber y estar consciente del esfuerzo y calidad con que se aprecia su trabajo y que se le cubran todas sus necesidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias (2001) *el proyecto de investigación, guía para su elaboración*, Caracas: Episteme

Balestrini A (2001) *como se elabora el proyecto de investigación*, Bl consultores Asociados, Caracas, Venezuela

Biblioteca virtual, EBSCO (2012) *.necesidades humanas: evolución del concepto según la perspectiva social*. [Fecha de consulta de septiembre 2016]. Disponible en <http://web.b.ebscohost.com>

Biblioteca virtual, UCAB (2006). *Determinar el grado de motivación de los empleados del servicio de pediatría y puericultura del Hospital Vargas de Caracaras* [fecha de consulta octubre 2016] disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAA9482.pdf>

Biblioteca ucm, universidad complutense de Madrid (2001). *EL DABATE DE LAS NECESIDADES EN LA ERA DE LA GLOBALIZACIÓN: UN ANÁLISIS DEL PATRÓN DEL CONSUMO ALIMENTARIO EN LOS ULTIMOS 25 AÑOS* [Fecha de consulta marzo 2017] disponible en: biblioteca.ucm.es/tesis/cee/ucm-t25412.pdf

Chang A. (2010). *Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de Mc Clelland en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza* [Fecha de consulta abril 2017] disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2513/1/Chang_ya.pdf

Eduardo A. (2007). Publicación virtual del libro “*Comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas*”. [Fecha de consulta septiembre 2016] disponible en: Biblioteca Virtual EUMEDNET

Gayoso L. y otros (s/f) investigación de *RELACIÓN ENTRE LAS CONDICIONES PROPUESTA POR MACCLELLAND Y EL DESEMPEÑO DEL INDIVIDUOS CON MOTIVACIÓN AL LOGRO DOMINANTE* .tesis, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas

Hernández R y otros (2006). *Perfil motivacional de alumnos de la escuela de ciencias sociales, cohorte 2005-2006, según McClelland* [Fecha de consulta abril 2017] disponible en: <file:///C:/Users/ADMIN/Documents/TESIS/IMPORTANTE%20PARA%20EL%20INSTRUMENTO%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

Hernández, Roberto y otros (2003) *Metodología de la investigación*. México: McGraw – Hill/interamericana editores, S.A. DE C.V.

Michel A (2011). Publicación web " Teoría de las motivaciones sociales de McClelland" Pagina web: <http://es.scribd.com/doc/73074065/Teoriade-La-Motivaciones-Sociales-Mcclla>

Oscar D. (2005). *Satisfacción del personal de enfermería ¿se cumple nuestra expectativa* [Fecha de consulta de septiembre 2016]? Disponible en <http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2013/anes131c.pdf>

Reyes (1999) *el modelo de gestión por competencia y la evaluación del desempeño*, consultado en noviembre 2016 Disponible <http://www.eumed.net/entelequia/pdf/2008/e08a09.pdf>

Rodríguez Johana (2012) *satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención*, consultado en noviembre 2016 Disponible <http://www.bdigital.unal.edu.com/8907/1/569680.2012.pdf>

Stephen p. Robbins; Timothy Judge (2009). *Comportamiento organizacional holística de la metodología y la investigación*. México

Upel (2003) *normas para la presentación de la bibliografía y listas de referencias*

Valarino E. y otros (2015) *metodología de la investigación paso a paso*. México: editorial trillas 5.Ade C.V



ANEXO A: CUESTIONARIO

INVENTARIO DE MOTIVACIONES SOCIALES (Romero y Salom-ULA-centro de investigaciones psicológicas)

INSTRUCCIONES-

A continuación se le presenta, una serie de preguntas distribuidas en tres inventarios por separado, la cual deberá responder con la mayor sinceridad posible.

Es importante hacer de su conocimiento, que la respuesta a cada una de estas preguntas es totalmente confidencial

Ubique en cada una de estas 12 afirmaciones un número del 1 a 5, según su criterio; teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo en desacuerdo
5. Muy desacuerdo

Recuerde que debe responder la totalidad del cuestionario siendo lo más honesto posibles gracias

Sexo_____

Edad_____

Años de Servicios_____

INVENTARIO MLP
Romero y Salom (Logro)

	1	Me gusta la competencia y ganar
	2	Me gusta tener el mando de las personas
	3	Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que no está de acuerdo
	4	Me gustan los retos , en el trabajo
	5	Realizo mi trabajo hasta terminar
	6	Cuando fracaso en mi trabajo aplico correcciones
	7	Me gusta exigirme más de lo que hacer en el trabajo
	8	Me gusta alcanzar metas realistas y alcanzables
	9	Con frecuencia me esfuerzo por tener el control de las circunstancias
	10	Sobresalir sobre los demás es lo más importante
	11	Pongo mucho empeño en mejorar mi rendimiento en el trabajo
	12	Me agrada la satisfacción de terminar una actividad difícil.

INVENTARIO MPS
Romero y Salom (poder)

	1	Me gusta estar al mando en mi unidad de trabajo
	2	Los logros que obtiene de los demás los utiliza en beneficio propio
	3	Le es fiel a su jefe
	4	Me siento más confiado cuando mi trabajado es aprobado por el jefe
	5	Me gusta más mandar que ser mandado
	6	Considera usted que influye en los demás
	7	Tener el control de mi grupo me hace sentir, orgullo
	8	Pienso que soy una persona muy influyente en mi grupo de trabajo
	9	En el futuro me veo como líder de grupo, con el más alto rendimiento
	10	Me gusta la competencia y ganar
	11	Con frecuencia me esfuerzo por tener más el control de las circunstancias que me rodean.
	12	Me gusta formar parte de grupos y organizaciones

INVENTARIO MAFI

Romero y Salom (afiliación)

	1	Disfruto más trabajar con otros que trabajar solo.
	2	Evito situaciones de discusión con mi grupo de trabajo
	3	Con frecuencia me encuentro hablando, con quienes me rodean, de situaciones no laborales
	4	Planifica actividades , que involucran al equipo de trabajo
	5	Para ser exitoso en el trabajo , necesita la aprobación de los demás
	6	Cuando el grupo fracasa, lo más importante , es corregir las fallas entre todos
	7	Me siento cómodo , en mi sitio de trabajo
	8	Le es indiferente , cuando no lo toman en cuenta dentro del equipo de trabajo
	9	Para progresar dentro de la unidad de trabajo lo más importante es la aceptación de todos
	10	Me gusta agradecerles a los demás
	11	Tiendo a establecer relaciones estrechas con mis compañeros de trabajo
	12	Lo que más me agrada de una persona es la capacidad de integrarse con otros

ANEXO B: TABLA DE RESPUESTA POR INDIVIDUO, SEGÚN LOS INVENTARIOS (MPL, MPS, MAFI)

N° DE INDIVIDUOS	ITEMS	MLP	MPS	MAFI
1	1	1		
	2		1	1
	3			1
	4			
	5			
2	1	2	1	
	2			
	3		1	
	4			
	5			1
3	1	3		
	2	1		
	3			2
	4			
	5			
4	1	4	2	
	2		2	
	3			
	4			
	5			2
5	1	5		
	2		3	
	3	1		
	4		1	
	5			
6	1			
	2	2		
	3		2	3
	4			
	5			
7	1	6	3	
	2			
	3			
	4			
	5			
8	1	7		
	2		4	
	3			4
	4			
	5			

N° DE INDIVIDUOS	ITEMS	MLP	MPS	MAFI
9	1	8		
	2		5	
	3			
	4			1
	5			3
10	1	9		
	2		4	
	3			
	4			
	5			
11	1			
	2			
	3			5
	4		2	
	5			
12	1	10		
	2			
	3	2		
	4			
	5			4
13	1		5	
	2			
	3			
	4			
	5			
14	1	11		
	2		6	
	3			
	4			
	5			5
15	1	12		
	2	3		6
	3			
	4			
	5			
16	1	13	6	
	2			
	3			
	4			
	5			6

N° DE INDIVIDUOS	ITEMS	MLP	MPS	MAFI
17	1	14		1
	2		7	
	3			
	4			2
	5			
18	1	15		
	2			
	3			7
	4			
	5			7
19	1	16	7	
	2			
	3		3	
	4			
	5			
20	1			
	2			
	3			
	4			
	5			8
21	1	17	8	
	2			
	3	3		8
	4		3	
	5			
22	1			
	2			
	3			
	4			
	5			
23	1	18	9	
	2			
	3			
	4			
	5			
24	1	19	8	
	2			
	3			
	4			
	5			9

N° DE INDIVIDUOS	ITEMS	MLP	MPS	MAFI
25	1	20	10	
	2		9	2
	3			
	4			
	5			
26	1			
	2			
	3			9
	4	1		
	5			10
27	1	21		
	2		10	
	3			
	4			
	5			
28	1	22	11	
	2			
	3			
	4			
	5			11
29	1	23		
	2			
	3			10
	4			
	5			
30	1	24	12	
	2			
	3			11
	4			
	5			
31	1	25		
	2		11	
	3			
	4			
	5			12
32	1	26	13	
	2	4		
	3			
	4			
	5			13

N° DE INDIVIDUOS	ITEMS	MLP	MPS	MAFI
33	1	27		
	2		12	
	3			12
	4			
	5			
34	1			
	2			
	3			
	4			3
	5			14
35	1	28	14	
	2			
	3		4	
	4			
	5			15
36	1			
	2			
	3			13
	4			
	5			
37	1	29	15	
	2		13	
	3			
	4			
	5			16
38	1	30		
	2		14	
	3			
	4			
	5			
39	1	31		
	2			
	3			14
	4			
	5			
40	1	32	16	
	2			
	3			
	4			
	5			17

N° DE INDIVIDUOS	ITEMS	MLP	MPS	MAFI
41	1	33	17	2
	2			
	3		5	
	4			
	5			18
42	1	34		
	2			
	3			
	4			
	5			
43	1	35	18	
	2			
	3			
	4			4
	5			19
44	1			
	2		15	
	3		6	15
	4			
	5	1		
45	1	36		
	2			
	3			
	4			
	5			20
46	1	37	19	
	2			
	3			
	4			
	5			
47	1	38		
	2			
	3			
	4			
	5			21
48	1	39	20	
	2		16	
	3			
	4			5
	5		1	22

N° DE INDIVIDUOS	ITEMS	MLP	MPS	MAFI
49	1		21	3
	2			
	3			
	4			
	5	2		23
50	1	40	22	
	2		17	
	3			
	4			
	5			24
51	1	41		
	2			
	3			
	4			
	5			25
52	1	42		
	2			
	3			
	4			6
	5			26
53	1	43	23	
	2		18	
	3			
	4			
	5			
54	1	44		
	2			
	3			
	4			7
	5			27
55	1		24	
	2		19	
	3	4		
	4			
	5			
56	1			
	2	5	25	
	3		20	16
	4			
	5		2	28

ANEXO C: TABLA DE CLASIFICACIÓN PARA LOS RESULTADOS

INVENTARIO	Ítems	N° DE RESPUESTA	COLOR ASIGNADO AL NUMERO DE RESPUESTA
MPL	1	44	
	2	05	
	3	04	
	4	1	
	5	2	

INVENTARIO	Ítems	N° DE RESPUESTA	COLOR ASIGNADO AL NUMERO DE RESPUESTA
MPS	1	25	
	2	20	
	3	06	
	4	03	
	5	02	

INVENTARIO	Ítems	N° DE RESPUESTA	COLOR ASIGNADO AL NUMERO DE RESPUESTA
MAFI	1	3	
	2	2	
	3	16	
	4	7	
	5	28	