



**ÁREA DE INVESTIGACIÓN
CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES**

**FACTORES MOTIVACIONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL SECTOR
SALUD**

Núñez Saberys Nuvia Del Carmen

Doctorante en gerencia avanzada (carmen16az@gmail.com)

Resumen

El presente artículo tiene como propósito analizar los factores motivacionales que tienen mayor impacto en el desempeño laboral del sector salud. Para ello, la investigación se desarrolló en un estudio postpositivista, enfoque cualitativo, de tipo documental, donde se recolectó la información a través de la técnica del fichaje, teniendo como base la hermenéutica, que inició en la revisión bibliográfica para de esta manera obtener las referencias teóricas, criterios básicos y relevantes acerca de los factores motivacionales en el desempeño laboral. El resultado de la investigación, arrojó que en las organizaciones es necesario que el personal se sienta motivado y de esta manera realizará los esfuerzos necesarios para ejecutar correctamente las tareas bajo su responsabilidad y por ello debe adoptar actitudes y la conducta adecuada que les permitan satisfacer conjuntamente sus objetivos personales. Destacando, que la satisfacción de los individuos en el ambiente de trabajo es una variable relevante que está condicionada por una serie de factores, relacionada con las condiciones de trabajo, lo que repercute en la motivación laboral. De allí, la necesidad de potenciar las capacidades individuales e integrarlas en el equipo, donde la productividad de cada uno permitirá lograr los objetivos, aunque se debe tener en consideración que este logro depende de varios factores, entre ellos la formación, las aptitudes, la actitud y la motivación.

Palabras clave: Factores motivacionales, desempeño laboral, sector salud



MOTIVATIONAL FACTORS AND JOB PERFORMANCE IN THE HEALTH SECTOR

Abstract

The purpose of this article is to analyze the motivational factors that have the greatest impact on job performance in the health sector. For this, the research was developed in a postpositivist study, a qualitative approach, of a documentary type, where the information was collected through the transfer technique, based on hermeneutics, which began with the bibliographic review in order to obtain the theoretical references, basic and relevant criteria about the motivational factors in work performance. The result of the investigation, I show that in organizations it is necessary for the staff to feel motivated and in this way they will make the necessary efforts to correctly execute the tasks under their responsibility and for this reason they must adopt attitudes and the appropriate conduct that allow them to jointly satisfy your personal goals. Emphasizing that the satisfaction of individuals in the work environment is a relevant variable that is conditioned by a series of factors, related to working conditions, which affects work motivation. Hence, the need to enhance individual capabilities and integrate them into the team, where the productivity of each one will allow the objectives to be achieved, although it must be taken into account that this achievement depends on several factors, including training, skills, attitude and motivation.

Keywords: Motivational factors, Work Performance, Health sector

Introducción

Las organizaciones para alcanzar sus objetivos, metas planteadas en su misión y visión, e igualmente, satisfacer sus obligaciones sociales depende, en gran medida, del desempeño gerencial del personal que labora en las mismas y en este caso particular del sector salud que ejercen una labor de importancia en la sociedad. Es por ello, importante expresar primeramente, que en las organizaciones constan de una gerencia, la cual es concebida como un proceso que implica la coordinación de todos los recursos disponibles en una organización. Al respecto Tracy (2015), expresa que, al hablar de gerencia, se hace referencia a la visión que se tiene de la empresa



sustentada en resultados clave direccionados por la eficacia, la eficiencia y la búsqueda del éxito.

De esto se comprende, que se debe tomar en consideración las inquietudes y debilidades de los trabajadores, ayudándoles a superar sus temores ante lo nuevo y a disipar las dudas que se presenten en la transición al cambio que se esté gestando en la organización. La gerencia en la productividad de las empresas, juega un rol esencial, por lo que expresa y cita (Chiavenato, 2009: 168):

Hoy día es sumamente importante contar con un equipo gerencial rejuvenecido que cultive una nueva cultura de conocimiento compartido, comunicaciones abiertas, espíritu de equipo y amplia difusión de nuevas ideas en toda la organización.

De lo anterior se infiere, que la gerencia es responsable del éxito o no de una empresa, y deja claro el por qué es necesario que sea ejercida por líderes capaces que utilicen estrategias adecuadas para motivar al equipo de trabajo a fin de obtener los resultados positivos que requiere la organización. Por ello, la eficacia es importancia en la gerencia, por lo que infiere (Santos, 2011:143):

Interpretando la eficacia como generador de bienestar hacia la mayoría, la identificación del interés común es de imperante relevancia en el papel del empresario, ya que se convierte en una función social requerida en su empresa y, por tanto, en una virtud.

En ese contexto, la capacidad de hacer correctamente las cosas con eficiencia, no compensa la eficacia, no importa lo que se haga, sin concentrarse en el uso adecuado de los recursos ningún grado de eficiencia puede compensar la falta de eficacia, por lo que, un gerente no puede alcanzar las metas de la empresa, dado a que la eficacia es la clave del éxito en las organizaciones. Ser gerente no sólo es dirigir actividades, ser gerente implica, ser un buen líder, saber el proceso que se realiza en cada organización y por ende las actividades que realizan los miembros del grupo con el cual se trabaja.

En ese orden de ideas, un elemento esencial en cualquier institución de trabajo es el factor humano, por ello ocupa un lugar importante dentro de las organizaciones,



ya que de ellas dependen el éxito o fracaso de cualquier institución. De esta manera la motivación es un factor determinante en la productividad de las empresas y esta solo es alcanzable si existen condiciones de trabajo óptimas, asumiendo también la satisfacción del trabajador como un objetivo clave. En tal sentido, Chiavenato (2000), infiere que en una empresa el comportamiento de las personas es complejo, depende de factores internos (derivados de las características de personalidad: capacidad de aprendizaje, de motivación, de percepción del ambiente externo e interno, de actitudes, de emociones, de valores, entre otros) y externos (derivados de las características empresariales: sistemas de recompensas y castigos, de factores sociales, de las políticas, de la cohesión grupal existente, entre otros). Por lo cual este artículo tiene como propósito analizar los factores motivacionales que tienen mayor impacto en el desempeño laboral del sector salud.

Metodología

La presente investigación se concentra en el paradigma postpositivista, donde el ser de esta investigación lo constituyen los factores motivacionales que tienen mayor impacto en el desempeño laboral del personal del sector salud. Epistemológicamente esta investigación se enmarca en el paradigma cualitativo, el cual según Valdez (2018:52), "...requiere de un investigador abierto al diálogo, a la búsqueda de acuerdos y consensos, de horizontes comunes y de coordinación colectiva de acciones, a lo largo y ancho del proceso investigativo". En cuanto al método es del carácter documental y bibliográfico, que según Arias (2012:27) "... es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas."

De igual forma se emplearon el análisis y la síntesis, tal como lo indican Méndez, Manrique y Molleda (2013), citados por Morales (2013:1):





El análisis consiste en la separación de las partes de esos problemas o realidades hasta llegar a conocer los elementos fundamentales que los conforman y las relaciones que existen entre ellos. La síntesis, se refiere a la composición de un todo por reunión de sus partes o elementos, que se puede realizar uniendo las partes, fusionándolas u organizándolas de diversas maneras.

Lo que permitió el desarrollo del marco conceptual referente al tema de estudio. En consecuencia a ello, se establecieron parámetros básicos y relevantes, así como también valiosos criterios acerca de los factores motivacionales que generan impacto en el desempeño laboral, de tal manera que la obtención, identificación y descripción de los datos resultó ser más factibles, facilitando el logro del propósito planteado.

Resultados

Los individuos como seres humanos constan de características complejas, por lo que tienen que cooperar unos con otros, motivado a sus limitaciones individuales, y por eso deben unirse en organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que con esfuerzos individuales no podrían alcanzar. Entendiendo que una organización, vista como un sistema que consta de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquélla, por lo que Chiavenato (2000:100), afirma que:

El hombre no sólo es complejo sino también muy variable, y tiene muchas motivaciones dispuestas jerárquicamente, según la importancia de cada una de ellas. No obstante, esa jerarquía está sujeta a cambios, según el momento y la situación. Además, los motivos se interrelacionan y se combinan en perfiles motivacionales complejos.

En ese sentido, existen teorías que abordan motivación laboral desde el punto de vista de factores motivacionales para realizar las actividades en las organizaciones, entre ellas se describe la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow, cuya conclusión básica es que las personas tratan de satisfacer diferentes necesidades por medio del trabajo, cabe destacar que las necesidades de las



personas se pueden organizar de acuerdo a su importancia, ya que una necesidad satisfecha deja de ser un eje motivador primario de comportamiento.

Hay que acotar, que los factores que son de apoyo a la satisfacción y motivación en las organizaciones tienen características que difieren unas de otras e independientes de los factores que tienden a estimular insatisfacción personal. Por tanto, los factores que incentivan la satisfacción o insatisfacción en el trabajo y los factores a considerar son completamente diferentes. Por lo que, la expresión del concepto bosqueja un problema de semántica, ya que normalmente se cree que satisfacción e insatisfacción son conceptos opuestos, en este caso están involucrados dos conjuntos distintos de necesidades humanas. Se considera que uno de esos conjuntos de necesidades está establecido en la naturaleza animal: el impulso por naturaleza intuitiva a evitar el sufrimiento que ocasiona el entorno circundante, igualmente, los impulsos adquiridos condicionados por las necesidades biológicas básicas. Por ejemplo, el hambre, un impulso biológico básico, nos obliga a ganar dinero y en consecuencia el dinero se convierte en un impulso específico.

El otro conjunto de necesidades se representa a una característica exclusiva del hombre, la capacidad de realización y de experimentar, a través de esta, una sensación de crecimiento psicológico. Los estímulos de las necesidades de crecimiento están compuestos por aquellas tareas que lo producen. En el ambiente industrial, es el contenido del puesto de trabajo. Lo que se infiere acá, es que Herzberg propone una teoría de la motivación en el trabajo, en donde la persona actúa por dos tipos de necesidades: Factores higiénicos (extrínsecos), relacionados con la insatisfacción localizadas en el ambiente que le rodea y las condiciones en las que desempeña su trabajo; y Factores motivacionales (intrínsecos), relacionados con la satisfacción en el cargo y la naturaleza con que ejecuta sus actividades.

En base a esta teoría, la investigación está basada en un ambiente de satisfacción creado por la motivación, genera un desempeño laboral agradable y fructífero, donde es esencial en las organizaciones, mantener a los trabajadores con un alto estímulo en el cual ellos puedan desarrollar actitudes positivas, las cuales



puedan mejorar su desempeño en el trabajo, ya que si tenemos trabajadores correctamente motivados podrán ejecutar lo mejor posible sus funciones y tareas laborales, es beneficiosa tanto para la organización, y obtener mejores resultados porque se experimentara un aumento en su calidad de vida laboral. Es importante que las organizaciones implementen actividades que fomenten un mejoramiento en el rendimiento de los trabajadores y asimismo otorgar reconocimientos a aquellos que sobresalgan por su gran esmero, ya que la capacitación, el desarrollo profesional y el reconocimiento por sus trabajos son factores motivadores de gran importancia.

Es importante destacar como influye la motivación, en las actividades diarias específicamente en el trabajo. Según (Chiavenato, 2000:101),

El hombre puede responder a diversos tipos de estrategias directivas, lo cual depende de su propia motivación y capacidad, y de la naturaleza de la tarea que realiza. No existe ninguna estrategia directiva correcta que pueda cobijar a todas las personas en todos los momentos.

Por lo tanto se puede hablar de dos tipos de motivación laboral, en este sentido la teoría de Motivación e Higiene de Herzberg (1968), conocida también como la Teoría de los dos factores o teoría bifactorial, donde señala que “donde lo opuesto de “satisfacción” es la “no satisfacción” y lo opuesto de “insatisfacción” es la “no insatisfacción”. Estableciendo que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen satisfacción. Así mismo establece que la motivación y la satisfacción en el trabajo se relacionan con factores intrínsecos, en tanto que la insatisfacción en el trabajo se relaciona con factores extrínsecos o factores de higiene que pueden influir en el desempeño laboral.

La motivación consta de tres elementos clave como son: Esfuerzo, Necesidad y Meta Organizacional. Donde el elemento esfuerzo es considerado como medida de intensidad, por lo que se asume, que cuando una persona está motivada hace un esfuerzo, pero este esfuerzo debe ser canalizado en una dirección ventajosa para la organización. Igualmente, para que exista motivación debe existir una necesidad,



donde el individuo tendrá un comportamiento que consiste en la búsqueda de metas específicas a fin de satisfacer la necesidad que presenta como individuo. En tal sentido, se puede decir que los empleados motivados están en un estado de tensión, y para disminuir esta tensión, se ven en la necesidad de ejercer un esfuerzo. Destacando, que esta necesidad crea tensión, y cuanto mayor sea la tensión, el nivel del esfuerzo será superior, y por consiguiente este esfuerzo permitirá lograr la satisfacción de la necesidad.

Hay que destacar, que todo este esfuerzo del individuo que labora en las organizaciones está dirigido a lograr las metas organizacionales. Y que, para que ello sea posible se debe lograr que las necesidades del individuo sean compatibles y consistentes con las metas organizacionales. Es por ello, que antes de iniciar cualquier acción administrativa, es imprescindible determinar los resultados que desea alcanzar la organización, así como los objetivos futuros y elementos necesarios para que funcione eficazmente. Esto sólo se logra a través de la planeación. Carecer de estos fundamentos implica graves riesgos, desperdicio de esfuerzo y de recursos, y por demás una organización improvisada.

Discusión

En las organizaciones de salud del país es necesario en los tiempos actuales conocer aquellos factores que repercuten en el desempeño del personal, donde existen necesidades que influyen sobre el comportamiento humano, por lo que estos elementos repercuten en la motivación para el desempeño, siendo determinante la forma en que el personal de salud percibe su trabajo, rendimiento, su productividad, y sobre todo su satisfacción.

En tal sentido, (Chiavenato, 2000:15), infiere que "...las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos". De allí, que toda organización requiere alguna finalidad, algún concepto del porqué de su existencia y de lo que va a realizar, para ello, primeramente a través de la fase de planificación se define las



metas, los objetivos y seguidamente, la organización del ambiente interno para alcanzar sus fines.

Hay que destacar que la eficiencia y la calidad de los cuidados y servicios prestados en un sistema de salud está relacionado directamente con el nivel de satisfacción y motivación de los profesionales que labora en las organizaciones; y esto se debe a factores tales como: reconocimiento laboral, liderazgo, promoción y formación, ambiente laboral armónico, remuneraciones adecuadas, etc.

Por lo tanto la motivación y el desempeño laboral, reflejan los valores, actitudes y creencias de los miembros de la organización, constituyendo así la personalidad de la misma; por lo que infiere (Chiavenato, 2009:211), "...El gerente debe crear mecanismos para que las contribuciones de las personas puedan mejorar el desempeño del departamento y no simplemente consultar a los subordinados para satisfacer sus necesidades de participación y consideración", es por ello, que se debe considerar que el individuo está dotado de necesidades complejas y diferenciadas, las cuales orientan y dinamizan el comportamiento y por ello, que las organizaciones deben implementar estrategias para aumentar el esfuerzo en sus trabajadores para cada día realizar sus actividades con un desempeño eficiente, en este sentido, la opinión de (Robbins y Judge, 2009: 175), es pertinente cuando afirma:

... tenemos que considerar tanto la calidad del esfuerzo como su intensidad. El esfuerzo que debemos buscar es el que está dirigido hacia las metas de la organización y es consistente con éstas. Por último, la motivación tiene una dimensión de persistencia, que es la medida del tiempo durante el que alguien mantiene el esfuerzo. Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo.

Es por ello que la motivación es parte importante de la administración, ya que influye sobre las personas para que ejecuten tareas en bien de la organización. En este mismo orden de ideas, es importante resaltar que son varias las concepciones que se pueden aceptar para definir la motivación dentro del ámbito psicológico, entre ellas se tiene la concurrencia de diversos factores internos y externos (necesidades, impulsos, deseos, entre otros), capaces de provocar una acción, orientando al



comportamiento en un sentido determinado. Es muy importante la relación estrecha entre la motivación laboral y la satisfacción que los trabajadores tengan en sus puestos de trabajos, (Robbins y Judge, 2009:92), se refiere a esa importancia al exponer lo siguiente:

...los empleados satisfechos y comprometidos tienen tasas más bajas de rotación, ausentismo y comportamientos negativos. También se desempeñan mejor en su trabajo. Dado que los gerentes quieren mantener un número pequeño de renunciadas y ausencias en especial de los empleados más productivos querrán hacer cosas que generen actitudes de trabajo positivas.

Para lograr una verdadera motivación en el trabajador, debe haber una buena política y cultura organizacional en constante evolución que favorezca el desarrollo de los individuos en ese ambiente y permita obtener lo mejor de ellos, así como también permita que ellos se sientan satisfechos en el logro de sus aspiraciones personales, donde las gerencias organizacionales no pueden descuidar este factor ni deben catalogarlo como un gasto, sino más bien como una inversión a la que se le puede sacar el mayor provecho posible. En ese orden de ideas, la motivación es importante para ejecutar cualquier actividad, donde se ve determinado por el desempeño de sus tareas específicas en el contexto laboral, en ese sentido, las organizaciones buscan las estrategias adecuadas para motivar a sus empleados para la ejecución de sus actividades con todo el ánimo. Por lo que el trabajador, al tener cubiertas sus necesidades, se implicará aún más en las tareas y generará un buen clima laboral a su alrededor.

En los últimos tiempos, se ha observado que las principales razones de permanencia o abandono de las organizaciones se centran en razones de tipo emocional, los profesionales cada día valoran más la flexibilidad, la autonomía, los programas de apoyo, la formación, las medidas de conciliación de la vida personal y laboral, el buen ambiente laboral, muchos son los instrumentos que pueden apoyar a la empresa en su camino hacia la flexibilidad siendo uno de ellos la incorporación de



las nuevas tecnologías utilizadas para una mejor organización del trabajo y optimización del tiempo.

Conclusiones

Es prioridad que el personal que labora en las organizaciones se sienta motivado, lo que lo impulsara a realizar los esfuerzos necesarios para la ejecución eficaz y eficiente de las tareas bajo su responsabilidad, en tal sentido, debe adoptar actitudes y una conducta adecuada que les permitan lograr la satisfacción de sus objetivos personales. Es indispensable destacar que la satisfacción de los individuos en el ambiente de trabajo es una variable relevante que está condicionada por una serie de factores, relacionada con las condiciones de trabajo, lo que repercute en la motivación laboral.

De allí, la necesidad de potenciar las capacidades individuales e integrarlas en el equipo, donde la productividad de cada uno permitirá lograr los objetivos, aunque tener en consideración que este logro depende de varios factores, entre ellos la formación, las aptitudes, la actitud y la motivación. También, es necesario potenciar la retroalimentación entre el personal y el líder del equipo.

En ese orden de ideas, Chiavenato (2000), clasificó la motivación en dos factores orientados al ambiente externo y al trabajo del individuo. El primer factor: Relacionado con lo Higiénico, compuesto por las condiciones físicas y ambientales de trabajo, es decir, las que rodean al individuo y comprenden: salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, clima de las relaciones laborales, entre otros. El segundo factor: Relacionado con factores de índole Motivacional, donde se toma en consideración todas las actividades inherentes al cargo tales como: la realización de un trabajo importante, el logro, la responsabilidad, ascensos, reconocimientos, utilización de habilidades que satisfacen en el tiempo, y por consiguiente, aumentan la productividad organizacional.

En ese orden de ideas, el personal que labora en las organizaciones prestadoras de salud lograra la satisfacción laboral cuando experimente sentimientos de bienestar, al ser reconocido por las tareas ejecutadas en función de sus funciones;



y para ello el trabajador debe estar constantemente motivado por el líder de la organización o sus jefes supervisores, considerando el reconocimiento del talento como un componente de la motivación; por lo tanto un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo de manera eficaz y eficiente.

En ese contexto, la satisfacción laboral de los trabajadores, puede considerarse como un objetivo en sí misma en las organizaciones, que compete tanto al trabajador, como a la empresa; que además de generar beneficios o retribuciones a los empleados, puede contribuir a mejorar la productividad de una organización y con ello el logro de su misión y visión planteados en los objetivos y metas organizacionales, donde se evidencia de manera contundente el desempeño laboral, que según (Robbins y Judge, 2009:23), infiere que:

Los gerentes y empleados actuales deben aprender a vérselas con lo temporal. Tienen que aprender a vivir en forma flexible, espontánea e impredecible. El estudio del CO les proporciona perspectivas que los ayudarán a entender mejor un mundo laboral que está en cambio constante, a vencer la resistencia al cambio y ayuda a entender la mejor manera de crear una cultura organizacional que florece en el cambio.

Igualmente, (Chiavenato 2009:344), infiere que, “El impulso o la motivación íntima para perseguir objetivos”. En este caso específico, en las instituciones del sector salud, gerencialmente existen políticas orientadas a la seguridad social, donde el estado se encarga de proporcionar a la población un sistema, que le permita acceder a los servicios de salud. Hay que destacar, que entre las instituciones de salud pública que prestan este servicio se encuentran, los hospitales o nosocomio, estos son establecimientos sanitarios donde se atiende a las personas enfermas para proporcionar el diagnóstico y tratamiento que necesiten. Siendo importante destacar, que la Organización Mundial de la Salud (1964:81), infiere que “El progreso en la organización de los servicios sanitarios dependerá de las posibilidades de disponer de personal nacional bien capacitado...”, ya que el personal que labora en estas instituciones debe estar motivado y por la relevancia de su función, ya que en ellos



se ofrecen servicios médicos, de enfermería y otros servicios relacionados durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Es por ello, que el hospital representa el máximo recurso para recuperar la salud perdida y comprometida seriamente. Visto así, en toda institución del sector salud para que exista una gerencia efectiva debe ponerse en práctica el buen liderazgo, a fin de que los trabajadores no solo se sientan motivados, sino que también se sientan inspirados por sus superiores y vuelquen su comportamiento hacia una interacción positiva con los demás, tanto interna como externamente. De ahí que, es un hecho que las organizaciones reclaman más líderes que gerentes, pues, los líderes orientan e infunden ganas a sus trabajadores para la consecución de la visión de la empresa; el líder se siente comprometido con su grupo, su organización y su entorno. Así mismo, busca el éxito y la competencia fundamentada en valores de equidad, solidaridad, cooperación, entre otros, siendo totalmente consciente de que, para lograr estos resultados debe ser un líder motivador, que no sólo debe centrarse en ejercer el mando.

Y por último, el desafío esencial que afrontan las organizaciones en la actualidad demanda que se desarrollen y pongan en práctica estrategias que permitan una acertada motivación laboral para lograr los objetivos de las organizaciones. El resultado final será la creación de un vínculo significativo, los elementos necesarios para establecer la armonía y el equilibrio entre la organización y sus empleados. Asimismo, lograr compensar necesidades básicas, de esta manera el empleado sentirá la satisfacción de ser útil y de gran valor, al visualizarse en el área de que su trabajo es un valor agregado a la organización; creando sentido de pertenencia y a su vez clima laboral favorable que establece patrones de conducta, los cuales harán grata la convivencia en el creciente proceso social del individuo.

Referencias bibliográficas

- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Sexta edición, Caracas: Episteme.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos humanos*. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill. Quinta edición.





- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda edición, Mc Graw Hill, México.
- Herzberg, F. (1968). *One More Time: How Do You Motivate Employees*. Harvard Business Review.
- Maslow, A. (1980). *La jerarquía de las necesidades humanas. La Personalidad Creadora*. Barcelona: Kairós
- Morales, E. (2013). *Análisis y síntesis*. [En línea] <https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/anc3a1lisis-y-sc3adntesis-y-comprensic3b3n-lectora.pdf>
- Organización Mundial de la Salud(1964). *Panorama General. Actividades de la OMS en 1964: informe anual del Director General a la Asamblea Mundial de la Salud y a las Naciones Unidas*. [En línea] <https://apps.who.int/iris/handle/10665/94905>
- Robbins, S. y Judge T.(2009). *Comportamiento Organizacional*. 13^{era}. Edición. México: Prentice Hall.
- Santos, A. (2011). *El rol del empresario en la cohesión social*. *Revista Criterio Libre*, Vol. 9, No. 15, Bogotá (Colombia), Julio-Diciembre 2011, Pp. 127-154. [En línea] <https://biblat.unam.mx/hevila/Criteriolibre/2011/vol9/no15/5.pdf>
- Tracy, B. (2015). *Business Strategy*. Brian Tracy Success Library. [En línea] <https://books.google.co.ve/books?id=aF7jBqAAQBAJ>
- Valdez, J. (2018). *Investigación Cualitativa. Claves teóricas y prácticas*. Ediciones del rectorado Universidad Nacional Experimental "Simón Rodríguez". [En línea] <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/Investigacion-cualitativa-claves-te%C3%B3ricas-y-pr%C3%A1cticas.pdf>

Semblanza del perfil académico de la Autora

Núñez Saberys Nuvia Del Carmen

C.I. V-6.624.793

Cursando Último Semestre Doctorado en gerencia avanzada (Universidad Ezequiel Zamora). Magister en Gerencia de Salud Pública (Universidad Rómulo Gallegos). Licenciada en Enfermería (Universidad Rómulo Gallegos).Especialidad en Docencia Universitaria (Universidad Nacional Abierta). Técnico Superior en Enfermería (Universidad Cecilio Acosta). Docente en el Programa de Enfermería (Pregrado) (Universidad Rómulo Gallegos). Docente en el Programa de Gestión Integral de Centros Asistenciales (GICA) (Postgrado) (Universidad de las Ciencias de la Salud). Enfermera II en el Centro Diagnóstico Integral (Vicario II).

Correo Electrónico: carmen16az@gmail.com

Número ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3483-7776>

Teléfono: 0414-2947716

