

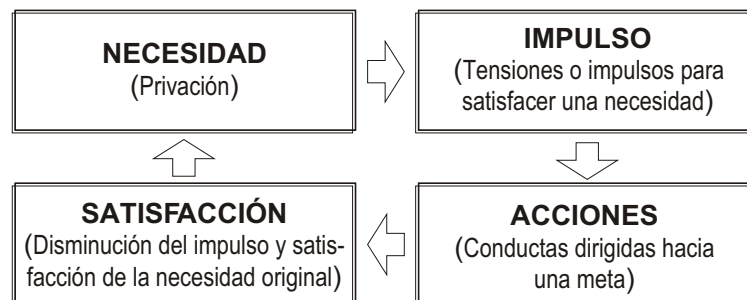
## TEORÍAS DE LAS NECESIDADES

En la edición anterior habíamos hecho mención al significado de necesidad y nombrado una de las teorías más conocidas sobre la forma en que se satisfacen las necesidades humanas, un poco para explicar cuáles pueden ser las razones que impulsan a un comprador a realizar la compra, pero también para introducir un tema que es muy importante dentro de la administración de empresas, porque además de explicar la conducta del comprador, también explica la **Actitud de Vendedor** tal como la tratamos en la Nota del Editor, pero también permite analizar el comportamiento de nuestros empleados, compañeros de trabajo, colegas, supervisores, jefes, empleadores, proveedores, y cualquier otra persona que se relacione con nosotros en nuestra actividad económica y en nuestra vida de todos los días.

Haciendo un análisis de cada una de las teorías podremos ver que no existe una que se adapte a todas las situaciones, quizás lo mejor sería estudiar cada uno de los casos y buscar cual de las teorías se acomoda mejor a cada situación, para que, a partir de reconocer las necesidades, podamos buscar qué características de nuestros productos satisfacen mejor las necesidades de cada uno de nuestros clientes, o cómo podemos crear o modificar los mismos para tal fin, pero también para modificar la actitud del vendedor, la relación entre empleados, compañeros de trabajo, colegas, proveedores, para motivar a nuestros supervisados, en definitiva buscar la **FELICIDAD DE LAS PERSONAS** de la que hablábamos en la edición anterior.

### NECESIDAD

Una necesidad humana es un estado de privación que siente una persona. La necesidad existe, no se crea, sólo hay que descubrirla. El siguiente cuadro muestra cuál es el proceso más simple que sigue la satisfacción de una necesidad.



### SÓLO ALGUNAS TEORÍAS

Las escuelas de psicología han establecido diversas categorías o clasificaciones de necesidades:

**1- La JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW:** señala que nunca se alcanza un estado de satisfacción completa. Tan pronto como se alcancen y satisfagan las necesidades de un nivel inferior, predominan las de niveles superiores. En la parte más baja de la estructura se ubican las necesidades más prioritarias y en la superior las de menos prioridad. Las necesidades según Maslow, de menor a mayor nivel en la jerarquía son:

- a) **FISIOLÓGICAS:** necesidades relacionadas con su supervivencia. Dentro de éstas encontramos, entre otras, a la homeóstasis (esfuerzo del organismo por mantener un estado normal y constante de riego sanguíneo), la alimentación, la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, también se encuentran necesidades de otro tipo como el sexo, la maternidad.
- b) **DE SEGURIDAD:** necesidades relacionadas con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido, a la

anarquía. Dentro de estas encontramos la necesidad de estabilidad, la de orden y la de tener protección, entre otras.

- c) **SOCIALES:** necesidades relacionadas con la compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él, entre otras.
- d) **DE RECONOCIMIENTO:** también conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.
- e) **DE AUTO SUPERACIÓN:** también conocidas como de autorrealización o auto-actualización, que se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo.

**2- Teoría de LOS DOS FACTORES DE LA MOTIVACIÓN:** Esta es la teoría desarrollada por Frederick Herzberg a finales de los años cincuenta, en la cual se dice que tanto la satisfacción como la insatisfacción derivan de dos conjuntos diferentes de factores. Este señala que los factores motivadores existen en el propio trabajo y que si bien estos factores dan satisfacción, no estimulan una mejor actuación, a menos que el trabajo se realice en adecuadas condiciones, y junto con otros factores a los que Herzberg llama "de higiene". La inadecuada aplicación de estos factores de higiene son fuentes de insatisfacción.

Los **factores higiénicos o de insatisfacción** pueden ser:

- a) Factores económicos que incluyen sueldos, salarios y prestaciones.
- b) Condiciones laborales que incluyen iluminación y temperatura adecuados, entorno físico seguro.
- c) Seguridad que incluye privilegios de antigüedad, procedimientos sobre quejas, reglas de trabajo justo, políticas, y procedimientos de la compañía.
- d) Factores sociales que incluye oportunidades para interactuar con los demás trabajadores y para convivir con los compañeros de trabajo.
- e) Categorías que incluyen títulos de los puestos, oficinas propias y con ventanas, acceso al baño de los directivos.

Los **factores de motivación o satisfactores** pueden ser:

- a) La posibilidad de manifestar la personalidad y de desarrollarse plenamente.
- b) Sentimiento de auto-realización que incluyen la certeza de contribuir en la realización de algo de valor.
- c) Reconocimiento de una labor bien hecha que indica la confirmación que se ha realizado un trabajo importante.
- d) Logro o cumplimiento es la oportunidad de llevar a cabo cosas interesantes.
- e) Responsabilidad mayor, esta propone la consecución de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden al individuo mayor control de el mismo.

**3- Teoría ERG o de Existencia-Relación-Crecimiento:** Esta es la teoría expuesta por Clayton Alderfer. Éste estaba de acuerdo con Maslow en cuanto a que la motivación de los trabajadores podía calificarse en una jerarquía de necesidades. Es importante destacar que la teoría ERG difiere de la de Maslow en dos puntos:

- a) En un primer punto Alderfer señala que las necesidades tienen tres categorías:
  - Existenciales (las fisiológicas y de seguridad de Maslow)
  - De relación (relaciones interpersonales o sociales)
  - De crecimiento (creatividad personal o de reconocimiento y auto-motivación)

b) En segundo lugar menciona que cuando las necesidades superiores se ven frustradas, las necesidades inferiores volverán, a pesar de que ya estaban satisfechas.

Con respecto a esto no coincidía con Maslow, puesto que éste opinaba que al satisfacer la necesidad perdía su potencial para motivar una conducta. Además consideraba que las personas ascendían constantemente por la jerarquía de las necesidades, en cambio para Alderfer las personas subían y bajaban por la pirámide de las necesidades, de tiempo en tiempo y de circunstancia en circunstancia.

**4- Teoría de LAS TRES NECESIDADES:** John W. Atkinson propone en su teoría que las personas motivadas tienen tres impulsos:

- **La necesidad del Logro**
- **La necesidad del Poder**
- **La necesidad de Afiliación**

El equilibrio de estos impulsos varía de una persona a otra. Según las investigaciones de David C. McClelland la **necesidad de logro** tiene cierta relación con el grado de motivación que poseen las personas para ejecutar sus tareas laborales. La **necesidad de poder** se refiere al grado de control que la persona quiere tener sobre su situación. Esta de alguna manera guarda relación con la forma en que las personas manejan tanto el éxito como el fracaso. La **necesidad de afiliación** es aquella en la cual las personas buscan una estrecha asociación con los demás. Pueden encontrarse a veces personas que temen al fracaso y junto con la erosión del poder particular, puede resultar un motivador de suma importancia. En cambio, para otras personas, el temor al éxito puede ser un factor motivante.

Por último, como dijimos al principio cada una de estas teorías no deben ser tomadas como verdades universales y así como desarrollamos cuatro, existen muchas más, algunas teorías que se han vuelto prácticamente obsoletas en países desarrollados, pero que se adaptan perfectamente a países como el nuestro y más aun a situaciones como las que estamos viviendo en que las necesidades básicas no pueden ser satisfechas.