

FACTORES MOTIVACIONALES EXTRINSECOS E INTRINSECOS EN 4
TRABAJADORES DE ORGANIZACIONES DE LA SALUD EN LA CIUDAD DE
MEDELLIN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

LUISA FERNANDA VALDERRAMA LOTERO

DOCENTE:

JUAN CARLOS LOTERO CASTAÑEDA

UNIVERSIDAD EAFIT

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

MEDELLÍN, COLOMBIA

2018

Resumen

Este trabajo de investigación tiene como objetivo establecer los factores motivacionales ya sean de forma extrínseca o intrínseca en los trabajadores de las organizaciones de salud de la ciudad de Medellín, ya que se hace necesario hacer un estudio sobre la influencia que ejerce la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores, siendo este un factor preciso, en donde el individuo puede relacionarse y conseguir satisfacción propia, por eso es importante que la organización, haga un reconocimiento al trabajador como parte importante de la misma. El método utilizado es a través de una entrevista a cuatro trabajadores de una organización de salud. Los resultados mas relevantes es la falta de incentivos en este tipo de organizaciones y el alto compromiso social en sus labores. Se concluye que no se logra hacer una definición clara y concisa sobre qué tipo de motivación está presente en estas organizaciones por lo que se recomienda un trabajo más exhaustivo frente a este tema. Y la falta de motivación extrínseca clara en las organizaciones de salud afecta la motivación intrínseca de los trabajadores.

Palabras clave: Motivación, psicología organizacional, motivación extrínseca y motivación intrínseca.

Introducción

Este trabajo de grado es interesante, ya que trata un tema de vital importancia en la actualidad, en donde hay unas variables de suma relevancia y trascendencia para el bienestar del sujeto a la hora de desempeñar un cargo laboral, aquí es donde aparece el concepto de motivación, cuando se utiliza únicamente al ambiente laboral este cambia levemente puesto que no es posible decir que si un trabajador no se encuentra motivado no laborará, trabajará, sin embargo, su actitud será diferente y eso trascenderá en más o menos disposición sobre su capacidad de producción. En el ejemplo del hambre, evidentemente tenemos una motivación, puesto que ésta provoca una conducta que consiste en ir a buscar alimento, y además la mantiene; es decir, cuanta más hambre tengamos más directamente nos encaminaremos al satisfactor adecuado. Si tenemos hambre vamos al alimento; es decir, la motivación nos dirige para satisfacer la necesidad. Es allí donde se quiere determinar por qué éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientándolo a conseguir los objetivos de la empresa, y donde éste empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado. Es por esto que la gerencia de las organizaciones en este caso las de salud, para conseguir tener a sus trabajadores satisfechos con su labor, debe considerar diversos incentivos como lo son los económicos y los motivacionales, así los empleados estarán a gusto con sus trabajos y realizarán sus tareas de forma eficaz, y por ende buscaran que la organización sea excelente, teniendo claro que el triunfo de la organización se convertirá en beneficios y bienestar para ellos.

En este trabajo se tendrán en cuenta algunas investigaciones como la de Edilson Bustamante, con título; El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral

en un proceso de atención primaria en Colombia; la de Lizbeth Rojas, Marlyn Berrios, Belquis Sanz y Maribel Prada, con título: Perfil motivacional del talento humano de la escuela de nutrición y dietética. Universidad de Los Andes; y la de Helen Marín y Maritza Placencia, que lleva por título, Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado, entre otras; que anteriormente se han hecho sobre la motivación laboral en organizaciones de salud, que nos permita direccionar la solución del planteamiento, lo que constituye una base, un fundamento y una garantía para examinar a un determinado nivel, relativo a nuestra profundidad en dichos estudios, - por lo que se ira representado el tema principal que está determinado a dilucidar- donde se usará diferentes herramientas para explicar si, es la motivación quien juega un papel esencial para el desarrollo del sujeto como tal, y trata de modificar el panorama actual en las organizaciones ya que, en el presente trabajo se enfoca en las organizaciones de la salud, se piensa que puede servir de paralelo para otras organizaciones y encontrar soluciones adecuadas para los problemas que se vengán presentando frente a la producción y eficiencia de los trabajadores desde aquel que posee un alto rango hasta el trabajador raso.

Incluso históricamente se ha debatido sobre lo que es la motivación, qué tipo de motivación hay en los humanos y su diferencia o similitud con la motivación de los animales. Grandes pensadores y autores como Platón, Descartes y Darwin han dado su opinión al respecto de este tema. (Manuel, 1991).

El siguiente trabajo corresponde a una investigación de grado cualitativa, que tiene el fin de dar solución al cuestionamiento sobre los factores tanto extrínsecos como intrínsecos que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de organizaciones de salud. A través de lo que se ha consultado sobre la motivación se mostrara un contraste

entre la teoría y la práctica, utilizando por método la descripción de dicha teoría y como técnica una prueba piloto a través de una entrevista enfocada en la motivación que se lleva a cabo en cuatro trabajadores de diferentes profesiones de organizaciones del área de la salud en la ciudad de Medellín, mostrando así los factores intervinientes en este concepto. Como resultado se obtiene como la motivación intrínseca está marcada positivamente, por el ánimo y entusiasmo con el que cada entrevistado realiza su labor en la organización, siendo esta labor más hacia lo social y que es muestra de satisfacción personal, en la motivación extrínseca se evidencia la falta de incentivos y reconocimiento de su labor en la organización de salud en la que laboran o han laborado.

Planteamiento del problema

Descripción del problema

Hablar de motivación no es tan fácil como se cree, ya que esta sola palabra contiene múltiples factores que intervienen en ella:

Los motivos humanos se basan en necesidades, que pueden ser conscientes o inconscientes. Algunas son necesidades primarias, como los requerimientos fisiológicos de agua, aire, alimento, sueño, vivienda. Otras necesidades se pueden considerar como secundarias, como el caso de la autoestima, la posición social, la afiliación con otros, el afecto, el dar, el logro, y el auto respeto. Naturalmente que estas necesidades varían con intensidad y con el tiempo de acuerdo con las personas. (Wehrich, 1994, p. 462).

Es por esto que dicho término ha sido tan estudiado y teorizado, por el hecho de ser tan complejo y variable. Es preciso una consideración de qué es la motivación, que tipos de motivación hay y cuál sería el mejor tipo de motivación para que tanto empleados como organizaciones cumplan sus objetivos y no se caiga en un constante despedir y contratar empleados, porque se les acaba muy rápido su razón de trabajar en la empresa. Esta investigación pretende llegar a ese punto donde los ideales que tiene el trabajador de la empresa están de acuerdo con lo que es la empresa en sí, donde hay una dialéctica que garantiza el bienestar de ambos, investigando así sobre los factores de la motivación intrínseca y extrínseca en trabajadores de organizaciones de la salud.

Formulación del problema

De acuerdo con el Ministerio de Salud y Protección Social desde su propuesta de Política Integral de Atención, se puede recalcar que:

La responsabilidad social juega un papel importante en el tema de sector salud, sumiendo que dicho sector debe responder a unos objetivos encomendados directamente por el ciudadano consumidor y específicamente debe demostrar ante ese usuario que el desempeño de sus instituciones y personas, así como el uso de los recursos depositados en confianza, impacta directamente al mismo y no son solo un medio para sustentar un sistema de sobrevivencia de dichos actores sino que también depende en gran parte de las competencias y perfiles de los recursos humanos formados para garantizar el servicio primario en salud.(Urrego, 2016, p.6).

Así mismo el Ministerio de Salud y Protección Social, muestra que:

Las estadísticas del país a nivel de la oferta de servicios de salud expresan que la formación de competencias y perfiles de estos recursos humanos son insuficientes para potenciar mayor capacidad resolutive, profundizando la baja respuesta institucional y generando represamiento de demandas en salud. Con respecto a los prestadores públicos, se observa una disminución en la oferta de servicios de los primeros niveles de atención la cual ha disminuido entre el 2013 y 2016 en un 2.8%, adicionalmente los niveles de atención básicos presentan alta obsolescencia tecnológica, deficiencia en cantidad, pertinencia, calidad del personal de salud y de infraestructura, efectos que pueden ser evidenciados en la oferta pública, donde la inversión en reposición ha sido escasa. (Urrego, 2016, p. 6)

Para estudiar esta problemática es preciso indicar sus orígenes. Uno de ellos es la dificultad que afronta el personal en salud siendo general. Fortalecer los resultados de su desempeño es vital para el logro de los objetivos del milenio.

Parte de esa crisis se manifiesta en la insuficiente capacidad para contratar y retener el personal; lo que en muchos casos genera un déficit de trabajadores de la salud o la permanencia de personal menos idóneo o con menores posibilidades de formación y actualización, principalmente en regiones dispersas; en consecuencia, millones de personas sin acceso a cuidados de salud (Marjolein Dieleman, 2009).

“Generalmente, en el sector salud se presenta una variable en materia de bajos salarios, condiciones laborales deficientes, inconvenientes geográficos, sistemas de salud

“desamparados” y apenas dotados de recursos, prácticas y estructuras defectuosas de planificación y gestión de los recursos humanos”. (Urrego, 2016, p.7)

Es por ello, que este trabajo tiene la finalidad de indagar que clase de motivación ya sea intrínseca o extrínseca se está dando en las organizaciones de salud, y que clase de incentivos están ofreciendo en estas, para mantener el interés de los trabajadores y así evitar la crisis que se están presentando en estos organismos tan esenciales para el país, como lo es del sector salud. Como ya vimos, uno de los factores primordiales para que se este presentando es la motivación de sus empleados.

Por lo tanto, esta problemática nos lleva a hacernos la siguiente pregunta: ¿Qué factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos están influyendo en el desempeño laboral de los trabajadores de organizaciones de salud en la ciudad de Medellín? Siendo esta la brújula de este trabajo, que se pretende dar como punto de partida para indagar sobre las motivaciones del personal, sabiendo que este, el recurso humano, es el mas importante de toda organización.

Sabemos bien por la situación de gravedad que está viviendo el sector salud en todo el país, y que son múltiples las causas de esta crisis, pero enfocándonos hacia nuestro problema de investigación, podemos decir que esto ha influenciado considerablemente en la motivación del personal de estas entidades de salud, podríamos decir también que no hay una gestión de recursos humanos fortalecida que permita a estos empleados trabajar con el interés y motivación necesaria para prestar servicios de calidad y humanizados en las organizaciones. Igualmente, podemos decir que clase de factores motivacionales son necesarios en este tipo de organizaciones para que mejoren internamente y lo puedan

exteriorizar, son muchas las inquietudes y dudas que este tema genera frente a la misma situación que se evidencia, porque somos mas espectadores que protagonistas de la crisis interna que estas viven. De allí la necesidad de investigar sobre este tema tan complejo y a la vez tan necesario en todas las organizaciones del país y del mundo.

Objetivos

Objetivo general

Establecer los factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos que influyen en el desempeño laboral del personal de organizaciones de salud de la ciudad de Medellín.

Objetivos específicos

- Identificar qué aspectos laborales motivan y/o desmotivan a los empleados de organizaciones de salud en la ciudad de Medellín.
- Realizar una entrevista a cuatro trabajadores de organizaciones de la salud, con el fin de observar los factores motivacionales presentes en ellos.
- Indagar los antecedentes investigativos sobre la motivación laboral en organizaciones de salud en la ciudad de Medellín.

Justificación

En esta próxima cita se incluirá un ejemplo de cómo las empresas piensan la motivación y como la conciben como extrínseca o fuera del sujeto:

La motivación es un término general que se aplica a toda clase de impulsos, deseos, necesidades, anhelos, y fuerzas similares. Decir que los administradores motivan sus subordinados es decir que hacen aquellas cosas que confían satisfaceran estos impulsos y deseos e inducirán a los subordinados a actuar en la forma deseada. (Weihrich, 1994, p. 462)

Así mismo, Parkinson (1999) afirma que:

Generalmente las organizaciones tratan de saber cómo la gente puede trabajar con mayor empeño, a nivel superficial, hay varias respuestas evidentes a esta pregunta, la primera de ellas sería que el trabajo constituye un medio conveniente para ganar dinero y mantener un estándar determinado de vida. Sin embargo esta no es la única razón por la que trabaja la gente, como queda de manifiesto por la forma en que se ha hablado del tema anteriormente, puesto que el trabajo a partir de la sociedad en la que estamos también indica estatus, y además proporciona un importante sentido de identidad, donde el que no trabaja por ejemplo pierde muchos beneficios y puede ser juzgado por no tenerlo, o porque cuando se conoce a alguien suele generalmente preguntar ¿a qué se dedica usted? (...) (p. 87-88).

Aquí se puede llegar en cierto sentido a cambiar, esa perspectiva tan radical que el que no trabaja simplemente es porque es vago ya que casi nunca se pregunta, si esa persona

que no está trabajando, no tuvo una buena confluencia con lo que él deseaba y con lo que le pedía la organización u al contrario, parece ser que muy a menudo se genera esta incompatibilidad entre organización - sujeto, y parece ser maravilloso cuando alguien se siente a gusto con su trabajo, y cuando la organización siente un fuerte compromiso con este sujeto, ya que está cumpliendo con lo que la organización espera de él y no solo por un tiempo determinado, sino por todo el tiempo que este sujeto este dentro de la organización, en el inicio de este planteamiento se ha tratado de proponer cambiar esa mirada ya estructurada en la sociedad por algo nuevo pero a la vez polémico ya que a partir de esto se puede mostrar algo que está situado en un apartado de un libro de psicología de la organización donde nos remite a el hombre - organización; donde el hombre actual vive en una sociedad organizada y su vida está marcada con el sello de la peculiaridad ambiental manifestada principalmente en las organizaciones.

Las organizaciones complejas constituyen uno de los elementos más importantes que forman la trama social de las sociedades modernas. La mayor parte de sus ciudadanos han nacido en un hospital, han sido educados en una escuela, trabajan en una u otra organización y, en la medida que participan en actividades religiosas o políticas, estas tienen lugar, también frecuentemente, en organizaciones complejas. En resumen, los miembros de las sociedades modernas obtienen una gran parte de sus satisfacciones materiales, sociales y culturales de las organizaciones. El camino para entender el hombre moderno y la sociedad en la que vive es, por tanto, el estudio de las organizaciones complejas. (Etzioni & Bowditch, 1969, p. 169-170).

Esta cita parece mostrar como los sujetos de alguna u otra forma, van siguiendo una serie de pasos que ya están establecidos.

Por esta razón, después de un amplio análisis de los aspectos característicos de la ideología y el comportamiento del hombre-organización, White (1956) concluye su obra con la siguiente consigna:

Hombre-organización, debe combatir a la organización. No de una manera estúpida ni egoísta, porque los defectos de la auto consideración individual no deben ser objeto de veneración mayor que los de la cooperación. Pero tiene que luchar porque las demandas para que se rinda son constantes y poderosas, y mientras más se ha asimilado a la vida de la organización más fácil encuentra resistir a esas exigencias, o siquiera reconocerlas. Es un consejo perverso y desalentador ponerle ante los ojos el sueño de que idealmente no ha de existir necesariamente un conflicto entre él y la sociedad. Siempre lo hay siempre deberá existir.

“La ideología no puede desear que desaparezca; la paz de espíritu que ofrece la organización sigue siendo una entrega y no es menos por el hecho de que se ofrezca benévolamente. Ese es el problema” (Peiró, 1956, p. 170)

En este contexto de “hombre-organización”, la cual deja claro el hecho de que las demandas de la organización hacia el hombre siempre serán más exigentes, por lo que el hombre debe de permanecer en una constante lucha, pero no tomando tan radicalmente las consideraciones individuales del sujeto, más bien desde la estructura del sujeto que está en constante devenir donde las contingencias externas en algunas ocasiones impiden ese despliegue del ser.

Lo que se desea es establecer y esclarecer entre la organización y el hombre, es como este sujeto acomodado a las exigencias de la organización, las cuales siempre serán

constantes y más exigentes, tiene que poseer en todo momento una motivación altruista al respecto. Con esto se intuye, como se dijo anteriormente, cuando se niega la auto consideración (Motivación intrínseca) exaltando la cooperación (Motivación extrínseca), por lo que es claro que las ideologías establecidas alrededor de la organización que se empeñan en que el sujeto no debe mantener una negación frente a ella son dadas desde la sobrevaloración de la entrega de la organización para el “bienestar” de los que participan en ella y de una sociedad; citando más concretamente, se presenta a continuación una investigación realizada con fines de enriquecer éste trabajo de grado: en organizaciones de salud se ve enormemente como dichas empresas influyen de una forma muy directa en el diario vivir de todas las personas de una comunidad. También que quienes trabajan allí deben de ser personas con un compromiso y un interés muy alto en lo referente al cuidado del otro, pero desde el planteamiento del problema se tratara de limitar el dominio de la idea y su aspecto tan etéreo cuando se remite directamente al trabajador, por ejemplo: si se piensa en un médico y cómo la ley 100 lo ha afectado, cómo él debe apaciguarse y menguarse frente a las exigencias externas que limitan su campo de acción y mantener su objetivo y deseo subjetivo enfocado hacia adelante es decir, que su motivación no se deteriore y esto sin ver a la organización como parte del problema que lo aqueja, más bien que esta sea un punto para que su motivación prevalezca ya que, según lo estudiado en organizaciones de salud x en la ciudad de Medellín, la mayoría de los sujetos que están allí es porque sus deseos de trabajar en este campo venían desde afuera (Motivación intrínseca), casi siempre interesados en lo que abarca el contexto de ciencias de la salud incorporados en sus estudios del pregrado, donde de alguna u otra forma, no se interesaban mucho en el después de finalizar su pregrado, es decir, estos podían pensar en cómo estaba proyectada su vida referente a su campo, pero casi nunca pensaban en cómo se iba a mover su

aprendizaje en el contexto organizacional donde iban a estar incorporados, es decir, que no se generaba un paralelo en lo que ellos deseaban (Motivación intrínseca) y lo que esperaban de ellos en un contexto organizacional (Motivación intrínseca), si realmente iban a sentirse motivados tanto desde su propio deseo como en el de la organización; entonces como se puede hacer conciencia de esto.

Se tratará hacer diálogos con las personas antes de entrar a un cargo, donde se tenga en cuenta ese deseo del sujeto y los de la organización de salud, para evitar desequilibrios en ambas partes y así se genere un mejor sentido de pertenencia en cuanto al sujeto y se generen mejores resultados.

Antecedentes

La Motivación Laboral como definición, surgió por el año de 1700, en el continente europeo, cuando se daba la transformación de los talleres de artesanos a fábricas con maquinaria que era manejada por las personas, estas con intereses y formas de pensar distintas a los intereses de sus patronos, lo cual conlleva a reflejarse en baja productividad y apatía por el trabajo. En el siglo XVIII con la desaparición de estos talleres y con la industrialización, se presenta una mayor complicación en los entornos laborales, y estos son los causantes de la baja de productividad y de la desmotivación de los trabajadores.

(Berardi, 2015)

Solo hasta 1920 la Organización Internacional del Trabajo (OIT), es cuando se da inicio a prestar la importancia al bienestar de los trabajadores. Ya a mediados del siglo XX surgen algunas teorías que estudiaban la motivación, y a partir de allí, se comenzó a

relacionar la motivación del trabajador con su rendimiento laboral y con su satisfacción personal. Estos estudios permitieron llegar a concluir que un trabajador motivado es más eficiente y responsable, y asimismo genera un buen clima laboral. Es en este momento que las empresas deciden estudiar qué buscan las personas en el trabajo, cuál es su escala de necesidades, cuáles son sus intereses, con qué trabajos se sienten más identificados, etc. Todo este estudio y análisis con el fin de alcanzar que el trabajador se sintiera satisfecho como persona y como trabajador con la labor que desempeñara dentro de la empresa. (Berardi, 2015)

A continuación, citaremos algunas investigaciones que se relacionan con el tema de nuestro estudio, la Motivación laboral, con el fin de conocer parámetros y lineamientos que se han utilizado para el desarrollo del mismo.

Inicialmente tenemos una tesis de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, elaborado por Sheila Melissa Vásquez Sosa y que lleva como título “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006”. el cual tiene como objetivo determinar el nivel de motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería en el HNAL, cuyo propósito fue proporcionar información válida que permita al personal de Enfermería elaborar estrategias para mejorar los niveles de motivación e indicadores para la evaluación y así contribuir a mejorar la calidad de atención. La metodología usada en este estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal que permitirá identificar el nivel de motivación de las enfermeras y su relación con la Satisfacción laboral en el profesional de Enfermería. Algunas de las conclusiones a las que llegaron en este estudio son: Las/os profesionales de Enfermería (48%); tienen un nivel medio de motivación siendo las

dimensiones identidad y autonomía las más significativas, mientras que las dimensiones retroalimentación, importancia y variedad de la tarea, caracterizan el nivel de motivación baja. Las dimensiones que generan una motivación media en los profesionales de Enfermería se caracterizaron por: Identidad, y Autonomía. (Vásquez, 2007)

La segunda investigación es un artículo elaborado por Sonia Solano-Aguilar, con el título “Satisfacción laboral en profesionales de enfermería”, cuyo objetivo principal de la investigación fue describir el grado de satisfacción laboral de las Enfermeras de Clínicas y Hospitales de Bucaramanga y área Metropolitana, para ello se identificaron características sociodemográficas, y características laborales del personal de enfermería. Se trato de un estudio descriptivo multicéntrico cuya muestra la conformaron 218 enfermeras que laboran en el sector público y privado de las Clínicas y Hospitales de Bucaramanga y su área Metropolitana. Se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral S10/12 de J.L Meliá y J.M.Peiro (1998) modificado para incluir algunos aspectos descriptivos y factores intrínsecos de la teoría de Herzberg. Como resultados del estudio se obtuvo que en su mayoría de ítem demuestran que las personas están satisfechas, sin embargo, a pesar de esto llama la atención que un porcentaje tan alto desee trabajar fuera del país. (Aguilar, 2010)

Otra investigación tenemos la elaborada por Virginia García Sanz, con título “la motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables” de la Universidad de Valladolid, tiene como objetivo principal es la de describir las teorías existentes sobre la motivación en el trabajo, y las analiza a través de una serie de entrevistas realizadas a trabajadores para confirmar algunos de los elementos motivadores en el ámbito laboral. En este proyecto se utilizó una metodología no experimental para buscar las características que describen a una determinada población, se busco los elementos motivadores en un grupo de

trabajadores con una situación laboral estable. Como resultados se obtuvo según los entrevistados exponían que como se podría mejorar su situación personal dentro de la empresa, el 60% de las personas entrevistadas optaba por reconocimiento y remuneración económica, el 30 % a las relaciones interpersonales y remuneración, y el 10% al reconocimiento y la disposición de recursos. (García, 2012).

Otro artículo relacionado es el de la Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social y elaborado por García-Ramos M, Luján-López ME, Martínez-Corona MÁ, que lleva como título “Satisfacción laboral del personal de salud”. cuyo objetivo es Identificar el nivel de satisfacción laboral entre el personal de salud dentro de un centro médico de segundo nivel de atención. Como metodología se utilizó un estudio descriptivo, transversal, realizado en 277 trabajadores de diferentes servicios y puestos. Se validó y aplicó un cuestionario para evaluar la satisfacción intrínseca y extrínseca. Entonces, fue trazado por criterios y servicios. El análisis se realizó con estadísticas descriptivas. Como conclusión se obtuvo que, como indicador de calidad, el nivel de satisfacción laboral requiere intervenciones para promover el desarrollo organizacional, impactando al servicio de los usuarios. (García-Ramos M, Luján-López ME, Martínez-Corona MÁ, 2007).

El siguiente es un artículo elaborado por John Alejandro Sanín Posada y Marisa Salanova Soria, en la revista Científica de la Universidad Javeriana, bajo el título “Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios”. El objetivo de este estudio es analizar cómo la satisfacción laboral media las relaciones entre el crecimiento psicológico (apertura al cambio, manejo del fracaso y flexibilidad) y el desempeño laboral (extrarrol, intrarrol y cumplimiento de normas), evaluado este último por los jefes. Participaron 731 empleados

y sus correspondientes jefes de cinco empresas colombianas de los sectores industrial y de servicios. Los resultados obtenidos a través de Ecuaciones Estructurales (Structural Equation Modeling, SEM) muestran que la satisfacción laboral media parcialmente la relación entre apertura al cambio y desempeño extrarrol (evaluado por el jefe). Se encontró además que la flexibilidad y la apertura al cambio se asocian positiva y directamente con la satisfacción laboral general y que esta, a su vez, predice el desempeño extrarrol y el cumplimiento de normas, evaluados por el jefe. Los resultados de esta investigación aportan conocimiento en relación con aspectos positivos del trabajo y de la vida de las personas, y a la comprensión sobre los antecedentes y las consecuencias de factores psicosociales, además muestra algunas variables que anteceden el desempeño y la satisfacción de las personas. Otorga, además, soporte a investigaciones previas que muestran los efectos de la satisfacción sobre las conductas extrarrol e intrarrol y revela una nueva categoría de desempeño sobre la que tiene efectos, el cumplimiento de normas. (Sanín, 2014)

Otro artículo es el realizado por Edilson Bustamante, y que tiene por título; El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. Que tiene por objetivo explorar la relación entre la comunicación interna (clima de comunicación) y los componentes de motivación y satisfacción laboral de sus empleados, como indicadores de la apuesta que hace el proceso con sus públicos internos por potenciar desde dentro el trabajo con las familias beneficiarias. Es una apuesta del Programa de Salud de la Universidad de Antioquia en Colombia que trabaja la atención primaria, desde la promoción y la prevención, y que cuenta con un equipo de empleados de más de 15 disciplinas. El método utilizado fue un estudio descriptivo de corte transversal

con una muestra integrada por 66 empleados de los 91 contratados durante el primer semestre de 2010. Se utilizó un cuestionario diseñado por el investigador. Los resultados permiten anotar que la relación de la comunicación con la motivación y satisfacción laboral es implícita, pues no tiende a discriminarse o sesgarse cada término, sino que se hace referencia a los tres de manera integrada. Se destacan además los siguientes elementos: el papel de los líderes; la comunicación cara a cara; la integración; el estímulo y la formación; la identificación; y las repercusiones de la comunicación interna, la motivación y la satisfacción laboral en el trabajo externo. (Bustamante, 2013)

Otro artículo es el presentado por Lizbeth Rojas, Marlyn Berrios, Belquis Sanz y Maribel Prada, con título: Perfil motivacional del talento humano de la escuela de nutrición y dietética. Universidad de Los Andes. El objetivo de esta investigación de campo de carácter descriptivo de corte transversal y correlacional, se hizo con el propósito de conocer el perfil motivacional del talento humano de la Escuela de Nutrición y Dietética de la Universidad de Los Andes y su relación con las características sociodemográficas, El tipo de motivación personal se obtuvo tomando en cuenta la perspectiva teórica motivacional de McClelland; se aplicó una encuesta y los datos recolectados se analizaron estableciendo relaciones con variables socio-demográficas (nivel de instrucción, edo. civil, edad y sexo); además, se aplicaron otras pruebas paramétricas y no paramétricas (ANOVA, t de Student, chi cuadrado y análisis de regresión), con un nivel de significancia estadística fijado en 0.05. Los resultados sugieren que dos necesidades motivan al talento humano de la institución con igual dominancia, afiliación y realización personal, mientras que la necesidad de poder presentó menor dominancia ($p < 0.000$). La necesidad de afiliación fue alta en los trabajadores docentes, con un nivel de instrucción alto, estado civil casado y con

mayor edad; mientras que la necesidad de realización personal se encontró alta en el personal obrero y administrativo-técnico, con estado civil soltero(a) y trabajadores jóvenes. No se encontró diferencias entre el perfil motivacional en relación con el sexo. (Rojas, Berrios, Sanz y Prada, 2013)

Este artículo fue realizado por María Alonso, María Caballero, Lucía Fernández, Irene Pérez, Celia Serrano y Beatriz Villa, lleva por título; Empowerment en el ámbito sanitario. El cual parte de como el Empowerment es un constructo multinivel que ha sido analizado por distintas disciplinas. Y, por lo tanto, partiendo de la distinción entre Empowerment Estructural y Empowerment Psicológico que proponen Jáimez y Bretones (2011), con ese estudio se pretendió estudiar la relación entre dichas variables y la influencia que éstas tienen sobre la Satisfacción y la Motivación Laboral, con una muestra de 95 sujetos (médicos, enfermeros y técnicos) en diferentes Hospitales Públicos de Granada. Los datos obtenidos tras la administración de cuatro escalas corroboran las hipótesis planteadas y muestran una nueva versión del modelo de partida, donde la Satisfacción Laboral de los sujetos media la relación entre la percepción de Empowerment Estructural y Psicológico. (Alonso Ferres, M., Caballero Martínez, M., Fernández Madero, L., Pérez, I., Serrano Montilla, C., & Villar Sevilla, B. 2014).

El siguiente es un artículo realizado por Helen Marín y Maritza Placencia, que lleva por título, Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Que tiene por objetivo establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú; igualmente, determinar el nivel de motivación laboral del personal según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de acuerdo con las

dimensiones del instrumento Font Roja. Se utilizó por método un estudio descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional, donde la muestra fue de 136 trabajadores quienes realizaron una encuesta autoaplicada entre los meses de febrero y junio del 2016. Como resultados se obtuvo que el nivel de motivación laboral fue "medianamente motivado" (49.3%). Respecto a los factores higiénicos, los trabajadores resultaron medianamente motivados (46.3%), y los factores con mayores promedios globales fueron: "Relaciones con el jefe" y "Relaciones con los compañeros de trabajo", mientras que los de menor promedio fueron: "Prestigio o status" y "Políticas y directrices de la organización". Respecto a los factores motivacionales, los trabajadores resultaron medianamente motivados (57.4%), y los factores con mayores promedios fueron: "El Trabajo en sí mismo como estímulo positivo" y "Responsabilidad", mientras que el de menor promedio fue: "Desarrollo profesional". El nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho" (56.6%), y el componente con mayor promedio global fue "Relación personal", mientras que los componentes con menores promedios globales fueron "Presión en el trabajo", "Variedad de la tarea" y "Distensión en el trabajo". El coeficiente de Spearman fue de 0.336. Se aceptó que "a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú". Y la conclusión de este artículo es que la relación entre la motivación y la satisfacción laboral es de una baja correlación positiva. El nivel de la motivación laboral fue "medianamente motivado". El nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho". (Marín Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. 2017)

otro artículo de la Revista Médica Clínica Las Condes de autor, Andrés Pucheu, con título: ¿Existen diferencias en la motivación de distintas generaciones en enfermería? En

este artículo se revisa evidencia acerca de los elementos que podrían estar afectando la motivación de las diferentes generaciones que se desempeñan en enfermería. La literatura indica que los factores motivacionales afectan significativamente, tanto el desempeño como la rotación y se ha sugerido que las distintas generaciones deberían ser gestionadas de maneras específicas a sus características. La revisión de la evidencia no respalda esta última afirmación de manera clara. Sin embargo, existe evidencia de que otras variables que podrían estar relacionadas a las generaciones, tales como edad, género o cultura, podrían estar afectando elementos claves en la motivación y satisfacción, incluyendo el significado del trabajo, la autonomía, las relaciones interpersonales, la relación y calidad de la supervisión, el nivel percibido en la equidad y adecuación de las recompensas, así como las posibilidades de desarrollo profesional. La principal recomendación es analizar el comportamiento considerando no solo la atribución generacional, sino que también a las otras variables que podrían estar incidiendo en la motivación de las enfermeras clínicas. (Pucheu, 2017).

De igual manera a continuación se presentarán algunas investigaciones hechas relacionadas con el tema por parte de estudiantes o docentes de la universidad Eafit y de otras fuentes; con el fin de tener una mayor literatura sobre la motivación laboral en la ciudad de Medellín, sin embargo, no se encontraron que fueran directamente con el tema “Motivación laboral” en el sector salud. Sin embargo, las que se presentan se acercan más a lo que se quiere dar a conocer.

El primero de ellos es un trabajo de grado elaborado por Paola Andrea Arango Jaramillo, el cual lleva por título “Prácticas de gestión Humana y perfil motivacional, análisis en un grupo empresarial del sector transporte”; en esta investigación se muestra, a

partir de una metodología cuantitativa, si las prácticas de la gestión humana pueden llegar a influenciar la motivación y generar cambio en los perfiles motivacionales midiéndolos con el cuestionario de motivación para el trabajo, que se le aplico a trabajadores del sector transporte de la ciudad de Medellín. Obteniendo como resultado que las prácticas de gestión humana que se enfocan en la ocupación y la preservación impactan en las variables que se manifiestan en el perfil motivacional del CMT, sin embargo, se puede concluir que el perfil motivacional no sobrellevó un cambio debido a que en la empresa algunas de ellas no existen, ni tienen la calidad y la cobertura que se espera. De acuerdo con los resultados que lanzó la prueba de Prácticas de Gestión Humana (PGH), ninguna de las prácticas estimadas cuenta con una evaluación que permita deducir un impacto característico en el personal con relación a las variables evaluadas (existencia, calidad y cobertura). (Arango, 2016)

Otro es una investigación realizada por Ana María Jaramillo Escobar y Juan Felipe Araque Jaramillo, quienes para la revista Catalejo, realizaron unas entrevistas a 32 investigadores que acompañaron los encuentros y sesiones de la Universidad de los niños EAFIT durante 2012, para indagar sobre sus motivaciones y logros, sobre lo que les gusta y no les gusta de su trabajo, y sobre el camino que han recorrido para llegar donde hoy están.

El siguiente es un trabajo de grado elaborado por Alba Lucia Quiroz Sepúlveda, que lleva por título, “Relación entre el perfil motivacional y la evaluación docente en Instituciones de Educación Superior de la ciudad de Medellín: experiencia Universidad EIA”. Con este trabajo pretendía analizar si existía relación entre el perfil motivacional y la evaluación docente en una universidad de la ciudad de Medellín; el estudio refleja que no existe una relación entre las variables, lo cual resulta ser muy interesante, ya que conlleva a

la reflexión y a la discusión en los asuntos atinentes a la motivación, el perfil motivacional y el desempeño de los profesores encuestados. Al realizar el análisis de los factores del perfil motivacional y su relación con los programas académicos al que pertenecen, se establece que solo algunos programas académicos obtienen resultados significativos. (Quiroz, 2017)

Tenemos otro artículo de la revista CIES, de autor Leticia Herrera, Paola Naranjo, Lina Betancur y Luz Miriam Hurtado, que lleva por título: Factores que determinan la Motivación Laboral en empleados del Sector Público del municipio de Medellín y municipio de La Estrella. La motivación laboral en las empresas es un elemento esencial, ya que gracias a éste se aumentan los estándares de productividad, se logra la fidelización de los empleados con las organizaciones y a la vez estos últimos adquieren sentido de pertenencia con la empresa. Partiendo de estos presupuestos, abordaron la importancia de la motivación laboral para los empleados del sector público de la ciudad de Medellín y el municipio de la Estrella respectivamente en los entes seleccionados. La metodología aplicada para la elaboración de esta investigación fue de carácter No Experimental - Mixto (Cualitativo y Cuantitativo) con corte transversal exploratorio. Al tomar este modelo buscaron reunir datos de situaciones actuales en los empleados de las empresas del sector público de la ciudad de Medellín y el municipio de la Estrella, a través de la recolección de información primaria por medio de una encuesta auto administrado. Esta investigación permitió no sólo diagnosticar cuáles son los niveles de motivación de los empleados, sino también las principales causas (variables para cada empresa) brindando herramientas para su intervención. (Herrera, Naranjo, Betancur y Hurtado, 2017)

El trabajo de grado realizado por Isabel Cristina Gómez Casas que lleva por título: Factores motivacionales en los Empleados de Talento Humano en C.I. UNIBAN, esta investigación mixta se basó en la identificación de los factores motivacionales internos, externos y los medios preferidos para obtener retribución en el trabajo. Para lograr lo anterior se empleó un Cuestionario de Motivación para el Trabajo, además se realizó una entrevista semi-estructurada. El análisis de los resultados, permitió deducir que para los empleados de Talento Humano la Afiliación es un motivador interno relevante; por otra parte, el Salario es el factor motivacional externo más significativo para los empleados y la Dedicación a la Tarea es el medio más eficaz para obtener retribución en el trabajo. En cuanto a las entrevistas se puede concluir que tanto el Reconocimiento como el Grupo de Trabajo son significativos para tener una adecuada motivación. (Gómez, 2014)

Otra investigación realizada por Lina María Mejía Uribe y Julián Esteban Gallego Ramírez, que lleva por título: Estrategias para aumentar el sentido de pertenencia de los empleados de odontología en servicios de salud IPS Suramericana. Con este estudio se pretendió mostrar estrategias que contribuyan a mejorar el clima laboral, la fidelización de los empleados y aumentar el sentido de pertenencia a Servicios de salud IPS Sura, realizaron una encuesta virtual de 12 preguntas a 125 odontólogos generales vinculados a esta compañía, donde se evaluaron el plan de incentivos y la motivación para laborar en esta, el objetivo fue Identificar las estrategias que más ayuden a mejorar el sentido de pertenencia y el clima laboral en IPS Servicios de Salud Suramericana. Así mismo, revisaron experiencias exitosas en organizaciones en el área de la salud y otras áreas; Se encontraron resultados relevantes como: el 98% de los encuestados conoce el plan de incentivos, con una calificación positiva del 82%, la principal motivación para permanecer

en la compañía es la estabilidad laboral. Se puede concluir que el personal se encuentra motivado, pero a su vez presenta inconformidades que pueden ser un posible frente de trabajo de la empresa para aumentar el sentido de pertenencia, pese a los beneficios que la empresa tiene para sus empleados. (Mejía y Gallego, 2015)

Ahora bien, ya finalizado la presentación de las diferentes investigaciones encontradas con relación a la motivación laboral ya sea en el sector salud, o de otras organizaciones que nos sirven de base para nuestro trabajo, pasaremos a mirar la parte teórica referente a nuestro tema.

Marco referencial

Marco Teórico

Concepto de motivación

Para definir el concepto de motivación se encuentra una gran cantidad de información al respecto y podemos resumir que su desarrollo conceptual es histórico e implica aportes desde distintas disciplinas, podemos decir que su origen se da en la filosofía en donde su hincapié es en la naturaleza irracional e impulsiva de los motivos y la división del alma y cuerpo, estos aportes se hicieron por autores como Sócrates, Platón, Aristóteles y Tomás de Aquino, entre otros. En la era moderna, Descartes diferenció entre aspectos pasivos (cuerpo) y activos (mente) de la motivación. Más tarde, Charles Darwin planteó la idea de instinto y su origen genético y William James difundió la teoría del instinto de la motivación humana. (Ramírez, R., J. L. Abreu y M. H. Badii, 2008).

La definición desde otros autores es:

Para Abraham Maslow, la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Maslow clasifica estas necesidades en 5 y las clasifica en una pirámide (Maslow, A, 1991) (Ver figura 1)



Figura 1, adaptado de Chapman (2007)

Como vemos, en la base encontramos las necesidades básicas, las cuales son necesidades que se refieren a la supervivencia; en el segundo peldaño están las de seguridad y protección; en el tercero las relacionadas con nuestra condición social, llamadas necesidades de afiliación; en el cuarto tenemos aquellas afines con la estima hacia uno mismo, llamadas necesidades de reconocimiento, y en último, en la cima, están las necesidades de autorrealización. La idea de esta pirámide es que sólo se satisfacen las necesidades superiores cuando se han satisfecho las de más abajo, es decir, no se puede pasar a la siguiente hasta que no se haya satisfecho las anteriores.

Idalberto Chiavenato define a la motivación como el resultado de la interacción entre individuo y la situación que lo rodea. Esto quiere decir que, las situaciones que viva cada individuo se dará dicha interacción, y de esta dependerá si lo motiva o no.

(Chiavenato, I. 2011)

Frederick Herzberg, este autor es psicólogo orientado al trabajo y la gestión de empresas, define la motivación como el resultado influenciado por dos factores: factores de motivación y factores de higiene. Los factores de motivación son aquellos que ayudan a la satisfacción del trabajador como logros, reconocimiento, incentivos, los de higiene son los relacionados con el sueldo, ambiente físico, relaciones personales, status, ambiente de trabajo. (Herzberg, F. 1968)

David McClelland, afirma que la motivación de un individuo se debe a la búsqueda de satisfacción de tres necesidades: La necesidad de logro: son aquellas que suponen un desafío, la lucha por el éxito, la superación personal. La necesidad de poder: es el deseo de influir en los demás. La necesidad de afiliación: es todo aquello relacionado con relacionarse con los demás. (McClelland, D. 1989)

La motivación extrínseca

Es cuando la motivación proviene de fuentes ambientales externas. Se considera que "las causas fundamentales de la conducta se encuentran fuera y no dentro de la persona" (Reeve, 1994, p. 22). El estudio de este tipo de motivación está relacionada con dos conceptos fundamentales: recompensa y castigo. Tanto las recompensas como los castigos ocurren después de una determinada conducta y afectan la probabilidad futura de ocurrencia de dicha conducta. Una recompensa es "un objeto ambiental atractivo que se da

después de una secuencia de conducta y aumenta las probabilidades de que esa conducta se vuelva a dar” (Reeve, 1994).

Además, un castigo se refiere a “un objeto ambiental no atractivo que se da después de una secuencia de comportamiento y que reduce las probabilidades de que esa conducta se vuelva a dar” (Reeve, 1994).

Los dos procesos de aprendizaje que subyacen a las recompensas y los castigos son el condicionamiento clásico y el condicionamiento operante. El condicionamiento clásico es el proceso mediante el cual se asocian dos estímulos que se presentan repetidamente. El primer estímulo tiende a ser biológicamente atractivo, mientras que el segundo estímulo tiende a ser un objeto ambiental neutro. (Ramírez, Abreu y Badii, 2008)

“Por medio de este tipo de condicionamiento, los seres humanos pueden aprender a anticipar estímulos ambientales y otorgar valor de incentivo a estímulos que ocurren en su medio ambiente. Asimismo, se aprenden reacciones emocionales, como el miedo o la ansiedad ante determinados eventos contextuales”. (Ramírez, Abreu y Badii, 2008)

El condicionamiento operante o instrumental, “se fundamenta en la inferencia que las conductas voluntarias de las personas están determinadas por sus consecuencias, de forma que aquellos actos que poseen consecuencias positivas tienen mayor probabilidad de aparición que aquellos que poseen consecuencias negativas”. (Reeve, 1994)

Según Reeve, frente a una señal ambiental, el organismo da una respuesta que le traerá una consecuencia favorable o desfavorable. La capacidad de discriminar entre consecuencias positivas y negativas es una función del condicionamiento operante. (1994).

Las conductas pueden tener cuatro consecuencias posibles (Reeve, 1994):

- 1) Refuerzo positivo (cualquier estímulo que cuando está presente aumenta las probabilidades de que se dé la conducta).
- 2) Refuerzo negativo (cualquier estímulo aversivo que aumenta la probabilidad que se presente la conducta debido que la persona con su conducta reduce o elimina la presencia del estímulo hostil).
- 3) Castigo (cualquier estímulo que cuando está presente disminuye la probabilidad de que se produzca una respuesta, ya sea mediante la imposición de un estímulo aversivo y la retirada de un estímulo positivo).
- 4) Extinción o no refuerzo (fin de estímulo que anteriormente reforzaba la conducta).

Podemos concluir que la motivación extrínseca satisface las dos primeras necesidades de la escala de Maslow, es decir, las fisiológicas y las de seguridad; porque tiende a la satisfacción de estas necesidades a partir de aspectos externos, como las remuneraciones económicas.

La motivación intrínseca

En aquellas situaciones en que las recompensas extrínsecas son insuficientes, las personas pueden activar conductas intrínsecamente motivadas. Bandura llama a este tipo de motivación el "interés intrínseco" (Reeve, 1994,) que emerge espontáneamente por tendencias internas y necesidades psicológicas que motivan la conducta en ausencia de recompensas extrínsecas (Reeve, 1994). Así, "cuando las personas realizan actividades para

satisfacer necesidades de causación personal autodeterminación, efectividad o curiosidad entonces actúan por motivación intrínseca" (Reeve, 1994); es decir, cuando la conducta está autorregulada y nace de los intereses, curiosidades, necesidades y reacciones personales.

Las necesidades psicológicas adquieren un papel principal aquí, en especial cuando se comprende al ser humano como un organismo que busca dominar su entorno y actuar en consecuencia con competencia y autodeterminación, sintiendo emociones positivas como el interés y el placer. Entonces, cabe cuestionarse ¿qué hace que una actividad sea intrínsecamente motivadora? Se han delimitado dos elementos de análisis: el primero, se refiere a la naturaleza de las actividades intrínsecamente motivantes y, el segundo, a las autopercepciones que ocurren durante la actividad y que facilitan la aparición de la motivación intrínseca. (Ramírez, Abreu y Badii, 2008)

Reeve (1994) ha determinado que las actividades intrínsecamente motivantes suelen ser complejas, novedosas e imprevisibles. Los estímulos y acontecimientos nuevos provocan en la persona curiosidad y tendencia a la exploración. Al respecto, Berlyne afirma que la complejidad, la novedad y la imprevisibilidad son propiedades que conducen a la exploración, la investigación, la manipulación y, en definitiva, a la motivación personal (Reeve, 1994).

Así mismo podemos decir que la motivación intrínseca es la que lleva a la satisfacción de las necesidades superiores, que según la clasificación de Maslow son las tres últimas de su pirámide: sociales, estima y autorrealización. Se denomina motivación intrínseca porque tiende a satisfacer estas necesidades a partir de las características de contenido y ejecución del propio trabajo, como el tipo de trabajo, el proceso mismo de

realizarlo (autonomía, oportunidades para poner en práctica los conocimientos y habilidades que se tiene), el reconocimiento recibido de los demás y la auto-evaluación por la ejecución, la responsabilidad personal implicada, el progreso social que reporta y el desarrollo personal que conlleva. (Ramírez, Abreu y Badii, 2008)

Factores que favorecen la motivación laboral

Para darnos una idea sobre los diferentes factores que están inmersos en la motivación laboral y que servirá en nuestro análisis de las entrevistas aplicadas, a continuación, hablaremos sobre estos factores que permitirá ampliar nuestro tema y nuestra visión sobre el mismo.

Lo primero es resaltar que la conducta humana está orientada a alcanzar unos objetivos, así se comprenderá mejor los factores que favorecerán la motivación en el trabajo; es decir, el trabajador que esté motivado aportará todos sus esfuerzos en alcanzar los objetivos de la empresa, ya que los objetivos empresariales habrán pasado a formar parte de sus propios objetivos. Las motivaciones son muy diversas, existen tantas motivaciones como personas o situaciones concretas. La motivación de un trabajador puede ir desde obtener una retribución económica para cubrir sus necesidades básicas y las de las personas que puedan estar a su cargo, hasta la búsqueda del reconocimiento y prestigio social. Además, los elementos motivadores de los trabajadores van evolucionando a lo largo del tiempo según el trabajador va cubriendo sus necesidades y deseos. Para motivar a los trabajadores habrá que tener en cuenta sus características personales como su escala de valores, su nivel cultural, la situación económica del entorno en el que vive o los objetivos o metas que esté interesado conseguir mediante el desarrollo de su trabajo. (García, 2012)

Podemos concretar que, para los trabajadores, las principales fuentes de motivación externa son las siguientes (García, 2012):

- La retribución económica. Se puede afirmar que el dinero no va a motivar de igual manera a un trabajador que tenga sus necesidades básicas o primarias cubiertas que a un trabajador que las necesita cubrir.
- El reconocimiento dentro de la empresa. Un reconocimiento continuo al trabajador podrá dejar de ser motivador, el reconocimiento deberá ser proporcional al trabajo que se desarrolle.
- La responsabilidad sobre el trabajo. Deberá corresponder con la formación y las capacidades que el trabajador posea.
- El reconocimiento social. Es una gran fuente de motivación, y en ocasiones una fuente de motivación superior al dinero, que el desarrollo de un trabajo sea valorado y reconocido por la sociedad.

Las dimensiones laborales son:

Cuando hablamos de dimensiones en el aspecto laboral nos referimos a los diferentes espacios dentro de la organización que permiten desempeñar su cargo, el reconocer estas dimensiones para nuestro trabajo nos ayudara a establecer de que forma influyen estas dimensiones en la motivación laboral de los trabajadores de organizaciones de salud, por lo tanto, a continuación, se presentaran esas dimensiones definidas de la siguiente manera:

Variedad de la tarea: tener una variedad de habilidades y que se utilizan en sus puestos de trabajo hace que los empleados estén en constante cambio de habilidades

y en diferentes actividades lo cual alivia la monotonía de una repetición de movimientos y adquieren mayor autonomía para la realización de sus tareas

Identidad de tareas. Esto significa realizar una tarea de principio a fin obteniendo un resultado óptimo y visible. Es la unidad de un puesto.

Importancia de la tarea: esto se refiere al efecto que tiene un trabajador de su trabajo hacia otras personas, los trabajadores deben confiar en que su labor es importante para su empresa.

Retroalimentación sobre el desempeño: esto se refiere a la información que la empresa les da a sus empleados con respecto a su rendimiento. (Hellriegel, 2004)

Es decir que teóricamente, un puesto de trabajo debe reunir estas cinco dimensiones para sentirse satisfecho laboralmente, si hace falta alguna de estas los trabajadores sufrirán una privación psicológica y una disminución en su motivación.

Importancia de la motivación laboral en salud

De acuerdo con Vásquez, la importancia de la motivación en el sector salud radica en el hecho de que “la atención en salud requiere un uso intensivo de mano de obra y la calidad, eficiencia y equidad del servicio depende directamente del grado de disposición de los trabajadores para dedicarse a sus tareas”. (2007). Por lo tanto, los niveles de motivación que tenga un trabajador afectara directamente su desempeño y así mismo, a los resultados que la reforma del sector salud intenta lograr. (Vásquez, 2007).

Proceso Metodológico

Tipo de estudio

El tipo de estudio a realizar es inductivo y cualitativo ya que, a partir de la exploración de varias teorías e investigaciones anteriormente hechas frente al tema de estudio, y el análisis de las entrevistas realizadas a 4 trabajadores de organizaciones del sector salud, se presentan unas conclusiones generalizadas dando a conocer las diferentes características inmersas en la motivación laboral. Es así como se hace una descripción de categorías con dichos hallazgos tanto a nivel teórico como de los resultados encontrados en las entrevistas.

Población

La población que tenemos en cuenta en la realización de este trabajo, son los trabajadores de organizaciones de salud de la ciudad de Medellín.

La muestra: cuatro trabajadores que laboran en organizaciones del sector salud de la ciudad de Medellín, de diferentes profesiones como química farmacéutica, enfermería, médico y camillero, dos son de género femenino y dos de género masculino, con unas experiencias laborales que oscilan entre 3 y 9 años al servicio de organizaciones de salud, con edades entre los 25 y 34 años.

Instrumentos

El instrumento utilizado en esta investigación es la aplicación de una entrevista enfocada hacia la motivación laboral extrínseca o intrínseca. (Ver anexo 1).

La información que se encuentra aquí inscrita será manejada de carácter confidencial

Análisis de resultados

El análisis como se dijo en la parte metodológica se hará de forma cualitativa con las respuestas dadas por las personas entrevistadas con respecto al tema que estamos tratando. Inicialmente se hará un análisis por entrevista, luego por categorías de motivación extrínseca e intrínseca con sus factores motivacionales y, finalmente de forma extrínseca e intrínseca.

Entrevista 1.

Esta entrevistada es una profesional en química farmacéutica, la cual se desempeña en el área de investigación de la clínica, el análisis que podemos hacer sobre esta entrevista es que se siente motivada en la labor que esta ejerciendo en el momento, que se identifica con su trabajo porque con el puede ayudar a mejorar por medio de los medicamentos o servicios que presten en la clínica, a la calidad de vida de las personas, en el cual manifiesta que puede desarrollar sus habilidades y capacidades sin ningún problema; de igual manera, vemos que su desmotivación laboral gira sobre el ambiente laboral y la forma en que los empleados son tratados por sus superiores, para ella es importante la valoración de la parte humana de toda organización, y cuando esto no se da genera malestar y desmotivación. De acuerdo con esta desmotivación en el momento que apareciera, ella tiene como opciones el buscar otro empleo, o viajar, o estudiar, lo cual refleja que para ella es importante mejorar su perfil educativo y buscar otros horizontes laborales fuera del país. Si vemos la clase de incentivos que para ella serian esenciales para su satisfacción y motivación son eso mismo, el tener la posibilidad de seguir preparándose y poder viajar, el sentirse estable, sin embargo, es de considerar hasta que punto su profesión, su perfil, su cargo vaya acorde a

ese incentivo de viajar que no toda empresa daría esa posibilidad. Igualmente siente que en las empresas no se da el reconocimiento que se debería de dar a los empleados cuando así lo requiera ya que esto hace parte de la motivación laboral, sin embargo, en donde labora actualmente si se siente reconocida ya que permiten que siga estudiando y que pueda ser promovida de puesto. Podemos concluir que para esta profesional la motivación es importante en cuanto se valore su trabajo y sea reconocido, pero vemos que, también se visualiza su deseo o necesidad de obtener el mayor incentivo que es el viajar, ya que en varias ocasiones lo manifiesta como tal, también es claro que un ambiente no saludable no es propicio de tener un buen desempeño en su trabajo.

Entrevista 2.

Para este entrevistado la labor que desempeña como camillero, la hace con agrado y manifiesta que es mas una labor social, de servicio, y de satisfacción personal, con la cual no busca ningún reconocimiento de los demás por hacerla, le gusta su trabajo por servirle a los demás, sin embargo, para el es desmotivante que su labor no la reconozcan económicamente como debería debido a lo pesado que es, ya sea por el tiempo o por las tareas asignadas, esto hace parte de un detonante para que el busque otra opción de empleo, la remuneración que pueda tener, así como un buen ambiente laboral, ya que nos refirió que en otros empleos no le han reconocido su trabajo, y que aunque le gusta servir para él es difícil quedarse en un horario fuera del pactado debido a lo mismo que el manifiesta, no les reconocen de ninguna forma ese tiempo. En definitiva, para este entrevistado su mayor motivación en lo laboral es el salario, sin dejar de lado que se siente motivado con su labor debido a que puede servir a otros que lo necesiten.

Entrevista 3.

En esta entrevista con el medico general nos muestra su motivación hacia su labor mas por lo social, es decir por la atención que les pueda brindar a sus pacientes y que con ella pueda ofrecerles una mejoría a las dolencias con las que puedan llegar hacia él, reconoce que la labor de la medicina y la salud en general en nuestro país, se ha convertido en fría y lucrativa para las entidades que prestan estos servicios, las cuales cuentan con procedimientos que convirtieron la profesión en cantidad y no en calidad, esta es su desmotivación, ya que refiere que la medicina paso de ser una vocación a algo económico no más. Así mismo, nos cuenta que, para él, los incentivos son importantes a parte del salario, la estabilidad. De igual manera, nos comenta que en las instituciones en las cuales ha laborado no ha encontrado reconocimientos por su labor, y que eso es muy común en las entidades de salud. Y en cuanto al ambiente laboral le parece que teniendo un entorno saludable para trabajar se hace mas amena su labor y sobre todo en el caso de los médicos que tienen jornadas tan largas, contrario sería a un ambiente pesado, en este ítem podríamos hablar de pasar mas tiempo de lo pactado en su labor, si existiera un mal ambiente puede ser mas desmotivante hacerlo, si fuera saludable seguramente lo haría. Se puede concluir que para este médico general su motivación es la de servir y poder ayudar a las personas a mejorar su estado de salud, el sentirse estable en todo nivel es satisfactorio y el que en una institución le puedan permitir especializarse y surgir es aun mas gratificante.

Entrevista 4.

Esta entrevistada es enfermera jefe en la clínica, y nos refiere que su trabajo la motiva cuando recibe de sus pacientes el agradecimiento por la atención que les pudo

ofrecer en la estadía en la clínica, así como ser líder de un grupo de enfermeras a las cuales les puede enseñar lo que ha adquirido con su experiencia en su labor. De igual manera nos comenta que la desmotivación la siente cuando no hay buen ambiente laboral y que es algo que se da mucho en las clínicas y hospitales, debido a la cantidad de personas que por allí circulan desde los mismos profesionales hasta los pacientes y sus familias, a lo que nos cuenta lo difícil que es su manejo, igualmente que su equipo de trabajo no cumpla con los deberes que tiene asignado cada uno, si esto llegara a ser mas que un malestar para esta enfermera refiere que buscaría otro empleo. Entonces esto nos da a entender que para ella la influencia de un mal ambiente en su entorno laboral es causa de malestar y desmotivación para desempeñar sus labores. La mayor motivación que ha tenido en su trabajo es el reconocimiento a su trabajo al ser promovido a enfermera jefe, lo cual fue gratificante para ella, pues es la valoración a su esfuerzo y dedicación laboral.

Concluyendo estos resultados, podemos decir que en las organizaciones del sector salud, hace falta tener una planificación de motivación laboral entre sus empleados, de acuerdo a las entrevistas realizadas, igualmente vemos en estas que, a los profesionales si les gusta su labor, la respetan, la valoran, la reconocen desde su forma mas personal, la llevan a cabo por vocación, aunque también algunos no la lleven de esta forma, porque se sabe que lamentablemente este sector se ha materializado tanto que solo buscan el beneficio lucrativo para unos cuantos, para esa directivas frías y calculadoras que no sienten el dolor y sufrimiento ajeno de padecimiento de enfermedades y dolencias comunes y no comunes del ser humano. Con estas entrevistas se logra evidenciar esto, se logra ver un sector opaco, oscuro, que no esta viendo su capital humano, que no lo esta valorando, que no lo esta respetando desde su ser, su persona, su profesión, y así mismo, muchos de estos

profesionales están tomando estos patrones de frialdad, debido a las políticas que rigen estas entidades, aquí se logra evidenciar la falta de incentivos para estos empleados, que permita su desarrollo personal y profesional, que se les permita seguir creciendo no solos sino junto a esa organización donde laboran, lo que mas se logra notar en esta entrevista y que no solo fue en una pregunta sino en varias sale a flote esta inconformidad en ellos y es la valoración individual de la persona, es decir, el esfuerzo personal que cada uno de los trabajadores le imprime a su labor, así como sus méritos y las capacidades, se visualiza un deseo de valorar su productividad, y por lo tanto el poder surgir dentro de la entidad u organización, pero que sean reconocidos sus trabajos es lo que más se pudo palpar en esta entrevista.

Análisis por categorías

A continuación, se presentan las preguntas de la entrevista aplicada a 4 trabajadores de organizaciones de la salud en dos categorías que son los referentes que queremos analizar para dar solución a nuestra pregunta investigativa, siendo ellas la motivación extrínseca e intrínseca, a partir de esta categorización y de las respuestas obtenidas de la entrevista se realizara dicho análisis.

INTRINSECA	EXTRINSECA
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué te gusta de tu trabajo? 2. ¿Como sabes que te sientes satisfecho (a) con la labor que desempeñas en tu trabajo? 3. ¿A qué te anima el trabajo que realizas? 4. ¿De qué forma te sientes identificado con tu trabajo? 5. ¿Qué consideras del trabajo que desempeñas es acorde a tus habilidades y capacidades? 7. ¿Cuándo consideras que tu trabajo es una fuente de malestar? 8. ¿Qué opciones buscarías si perdieras la motivación en tu trabajo? 12. ¿Cómo reaccionas cuando debes prolongar tus labores fuera del horario de trabajo pactado con la empresa? 13. ¿De qué manera tu entorno laboral influye en la forma en que desempeñas tu trabajo? 	<ol style="list-style-type: none"> 6. ¿Qué aspectos laborales te desmotivan más? 9. ¿Qué tipo de incentivos buscas para tener una mayor productividad en tu trabajo? 10. ¿Cómo te han reconocido las instituciones en las que has laborado logros y objetivos alcanzados en tu trabajo? 11. ¿Qué condiciones laborales de tu cargo y tu perfil te mantienen motivado? 14. ¿Cómo la empresa genera motivación para que seas promovido? 15. ¿Qué aspectos debería mejorar la empresa para aumentar la motivación en sus empleados?
FACTORES A ANALIZAR	
INTRINSECOS	EXTRINSECOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Autorrealización con la labor desempeñada 2. La búsqueda de otras ofertas de empleo 3. El ambiente laboral favorable 4. Aspiración a ascender de puesto de trabajo 5. Satisfacción laboral 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocimiento de logros y objetivos 2. Incentivos 3. Formación 4. Promoción de cargo

Inicialmente se expondrán los resultados por factores motivacionales de acuerdo a la categoría, para luego dar un análisis generalizado de cada categoría.

Factores de motivación extrínseca:

1. Reconocimiento de logros y objetivos: de acuerdo a las respuestas obtenidas en este aspecto dos de los entrevistados comentan que han sido reconocidos de alguna forma sus labores y objetivos logrados, sin embargo, en los otros dos, dicen no haber tenido ese reconocimiento. Por lo general en algunas organizaciones de salud no se da ese reconocimiento, no hay una valoración por el recurso humano, y esa labor humanitaria que los trabajadores de la salud realizan se ha ido perdiendo en la frialdad de las mismas, opinan los entrevistados.
2. Incentivos: en cuanto a este aspecto los entrevistados buscan que la organización ofrezca esos estímulos que los mantenga motivados en su labor, entre esos incentivos que ellos creen que les permita esa motivación son: estabilidad laboral, remuneración económica, formación, reconocimiento y valoración. Como lo hemos visto, los trabajadores necesitan de incentivos que los motiven en su trabajo, que sean mas eficientes y eficaces en sus tareas, y, por ende, es beneficio para la organización porque tendrán un recurso humano que labora motivado y que tendrá sentido de pertenencia con su empresa.
3. Formación: en este aspecto solo una entrevistada, refirió que la organización le da la oportunidad de seguir estudiando y capacitándose, de acuerdo a lo que se logró dialogar en las entrevistas y de lo visto anteriormente en teoría, y la situación que vive el sector de salud, estas organizaciones pocas o ninguna dan capacitación a sus empleados directamente, en algunas darán la opción de que los trabajadores sigan

algún estudio o especialización en salud, sin embargo, por los turnos laborales que manejan en estas organizaciones es escasa esa oportunidad, por lo tanto, es una motivación que poco se presenta en estas instituciones.

4. Promoción del cargo: en este caso de la promoción de cargo, tres de los entrevistados coinciden en que en las organizaciones de salud no se genera esa motivación, no hay planes de promoción que les permita a ellos acceder de las mismas. Una de las entrevistadas comenta que si tiene la opción de seguir estudiando tendrá la opción de ser promovida, sin embargo, no es un acierto que así vaya a ser, es decir que todos aquellos que estudien serán promovidos, aquí es mas un anhelo de la entrevistada mas no un plan de promoción que tenga la empresa. La promoción de cargo en algunas esferas o áreas de las organizaciones de la salud son de gran importancia ya que permitiría generar un estímulo en los trabajadores de mejora en sus acciones y actitudes y crea una satisfacción personal y de valoración por su labor.

Factores de Motivación Intrínseca

1. Autorrealización con la labor desempeñada: para los cuatro entrevistados la labor que desempeñan les es de su agrado, se sienten identificados con ella, y sienten que están haciendo una labor social, que pueden desarrollar sus habilidades y capacidades en la labor que hacen, es decir estos entrevistados tienen una motivación marcada por el servicio al otro, y es que la labor en estas organizaciones de salud se presta para eso, sabemos bien que anteriormente era una vocación quien trabajara en la salud, en la actualidad ha cambiado ese concepto y es debido a la modernización y los diferentes aspectos que rodeen este sector, por ejemplo la crisis

que vive este sector de la salud, ha conllevado en algún sentido la deshumanización del servicio, sin embargo aun hay trabajadores que hagan su labor por vocación y que con el servicio que prestan a otros los motiven aun mas para seguir en su labor y organización.

2. La búsqueda de otras ofertas de empleo: los cuatro entrevistados coinciden en buscar otro empleo en el momento en que no sientan motivación de ningún tipo en la organización que se encuentren y buscarían otras opciones que les permita seguir creciendo laboral y personalmente, como viajar, especializarse o simplemente un empleo que les genere satisfacción.
3. El ambiente laboral favorable: Para los cuatro entrevistados es importante trabajar en un ambiente saludable, es decir, en un entorno laboral que les permita ejercer sus tareas de forma que no sean estropeadas por ningún motivo, es claro que un ambiente que es pesado y difícil la comunicación, o un entorno inadecuado, influirá en como se desempeñen laboralmente las personas, en especial en este sector que son tantos recursos humanos en la organización, en algunos casos varios jefes, los turnos laborales, la infraestructura, etc., generaran buen o mal ambiente laboral y esto repercutirá en sus labores diarias, y así mismo, en su motivación.
4. Aspiración a ascender de puesto de trabajo: en este aspecto los cuatro entrevistados coinciden en tener en sus aspiraciones mas que un ascenso, una valoración de su trabajo, aunque en sus organizaciones de salud no generen planes de ascensos a los que puedan acceder a ellos.
5. Satisfacción laboral: en este punto los 4 entrevistados trabajadores del sector salud, sienten satisfacción en la labor que realizan, se sienten motivados a servir a las

demás personas, cada uno desde su profesión, permitiéndoles sentir agrado por lo que hacen.

Ahora bien, ya teniendo los factores motivacionales expuestos, a continuación, se presentará un análisis por categoría generalizado de acuerdo a los hallazgos de esos factores. Inicialmente, debemos recordar que la motivación extrínseca va relacionada con lo que un trabajador puede, o no, conseguir, es decir aquellos incentivos como económicos, oportunidades de promoción laboral, sentirse valorado por la empresa, reconocimiento de los éxitos y logros, etc., y la motivación intrínseca, se origina cuando la profesión que se desempeña es vocacional, es decir lo que un trabajador puede, o no, conseguir internamente, como mejorar en la actividad que se ejecuta, o crecer en ese espacio, aprender nuevas cosas, etc.

Motivación extrínseca

Se logra evidenciar que a los trabajadores de organizaciones del sector salud, les hace falta una serie de incentivos que les permita mantener la motivación en la labor que realizan en dichas organizaciones, ya que se manifiesta que en muchas de las empresas no hay una valoración por el talento humano, no hay valoración por sus habilidades y capacidades, no hay reconocimiento de logros, por ende no hay valoración y reconocimiento por su trabajo, es mínimo lo que algunas entidades de salud motivan a sus empleados, aunque la remuneración económica no es la primordial de las motivaciones si es una muy importante y para los empleados es importante sea justa acorde a sus labores y tiempo dedicado a las tareas desempeñadas, así como el tener una estabilidad laboral que les permita satisfacer necesidades de todo tipo. Por lo tanto, esta motivación no fue

positiva en esta entrevista ya que evidentemente los trabajadores no están consiguiendo esas necesidades básicas que quieren obtener de un empleo como buen salario, valoración, reconocimiento, promociones laborales, etc.

Motivación Intrínseca

De acuerdo a las entrevistas podemos decir que, esta motivación tuvo mayor acento, es decir la motivación intrínseca está más presente en algunos empleados de este sector salud, ya que realizan su trabajo por vocación, por convicción, por una satisfacción personal cuando vemos que todos los entrevistados les gusta y se sienten motivados y satisfechos con sus trabajos porque sirven y ayudan a las demás personas, sienten que su labor social, de pensar en el otro es su mayor motivación para seguir trabajando en lo que trabajan.

Ahora bien, vemos la importancia de trabajar en entornos saludables, en donde puedan desempeñarse sin problema alguno, con la motivación que así lo requiere, y que, si esto no funciona, tienen la claridad de buscar otras opciones de empleo para lograr su satisfacción laboral.

Analizando estos resultados, podemos decir que se hace necesario realizar un estudio con mayor profundidad para establecer dicha motivación intrínseca y extrínseca en organizaciones del sector salud, ya que, si bien esta entrevista fue una base, no es del todo concluyente, debido a los resultados obtenidos, vemos como la motivación extrínseca no fue positiva y en cambio la intrínseca sí lo es, por lo que se hace necesario confirmar estos resultados.

A mi parecer en la sociedad y la cultura actual la motivación que mas presente esta en nuestras vidas a nivel laboral, social y económico, es la extrínseca la que es precisamente la que nos da esa motivación que recibimos como los salarios, un tema que laboralmente es el mayor incentivo que podemos tener, para que trabajamos si no es por tener dinero, dinero para poder suplir todas nuestras necesidades, es una motivación que si la vemos bien, rige en todo el mundo, las empresas o entidades de salud si que lo saben muy bien, de allí la crisis que se vive, porque esos dineros como se han ido destapando, han pasado a unos cuantos y no al sector como tal, desangrando asi este sistema que es esencial en la vida del ser humano, y que precisamente, es al que no se le esta teniendo en cuenta, al ser humano, hoy en día, los jóvenes buscan esas motivaciones extrínsecas, esas que vengan cargadas de una buena remuneración, viajes, especializaciones, todo aquello que llegue como incentivo de afuera. Y no es que no sea importante, claro que lo es, pero en la medida que sea para un crecimiento personal y profesional, un crecimiento que no pisotee a nadie que, aunque sea individual, no vaya en contra de lo colectivo. Esta motivación en las empresas hasta qué punto está siendo utilizada, si se habla que es la relacionada con los incentivos que pueda obtener el empleado de su empresa, que clase de incentivos esta generando para motivar a sus empleados, salario, sabemos la desvaloración del mismo en nuestro país, reconocimiento, en cuantas empresas reconocen los logros que tienen sus trabajadores y lo valoran de alguna forma, promociones de puestos, cuantos empleados no llevan años en los mismos puestos y aunque hagan maestrías o especializaciones no pasa nada siguen allí, que está pasando entonces con esta clase de motivación en nuestras empresas?.

Ahora bien la motivación intrínseca, aunque el análisis de los resultados en esta entrevista fue positivo, en el sector salud es donde menos humanos encontramos, es donde menos profesionales de vocación y de convicción encontramos, por la misma política y tratamiento que dan estas entidades de frialdad y crueldad ante lo humano, ante el ser, ante la persona, aunque pueden existir profesionales que aun hagan su labor en pro del otro, en beneficio de los demás, son pocos en realidad, y eso lo vemos a diario en las noticias, en la radio, en la internet, nosotros mismos la vivimos en una clínica, en un hospital o en un centro de salud, las profesiones de la salud, hasta que punto se han ido deshumanizando, se han vuelto mas como incentivo económico de estatus y niveles y estratos económicos, lo que si es cierto es que ya no son por vocación como años atrás. Si es cierto, que son profesiones que permiten el estar buscando mayor satisfacción con especializaciones, la posibilidad de buscar su crecimiento profesional y personal, son motivaciones propias de esta clase.

Concluyendo podemos decir que, con esta entrevista que se realizó se logra identificar la falta de motivación laboral en las entidades de salud, es necesario hacer una gestión que permita nivelar las dos motivaciones como lo es la extrínseca e intrínseca, ya que esto permite tener mayor estabilidad motivacional en las personas y por consecuencia en las organizaciones con mayor productividad de las mismas.

Análisis de la relación entre la motivación intrínseca y extrínseca.

Todos los seres humanos actuamos bajo incentivos internos y externos que nos llevan a sentir satisfacción en diferentes campos o áreas de nuestras vidas, en lo laboral no es la excepción, existen estos dos tipos de motivación la extrínseca e intrínseca que ya

evaluamos individualmente frente a la entrevista realizada a 4 trabajadores del sector salud, ahora analizaremos como se relacionan entre sí, como ya sabemos la motivación intrínseca son los motivos que nos mueven y que son inherentes a nosotros mismos sin la necesidad de un estímulo externo, y la extrínseca son aquellos estímulos que vienen de afuera y que nos impulsan a una acción. Podemos entonces concluir de acuerdo a estas entrevistas que la relación de estas dos motivaciones es estrecha, ya que deben de ir de la mano para hacer un equilibrio motivacional que permite un accionar positivo o negativo en el quehacer de cada uno, es necesario tener una motivación intrínseca porque es lo que me mueve como persona, como profesional a realizar mi labor y llevarla a cabo con agrado, entusiasmo y valoración, pero de igual manera se necesita de unos incentivos externos que nos impulsen a llevar dichas labores con un mayor empeño, retomando las entrevistas vemos como estos trabajadores tienen una gran motivación intrínseca ya que, valoran y respetan su trabajo y lo realizan con vocación y convicción, lo que los lleva a una satisfacción personal y los mantiene motivados, sin embargo su motivación extrínseca no está lo suficientemente clara y definida desde las organizaciones de salud en donde trabajan, allí tomamos estos elementos en una balanza y nos damos cuenta que no está equilibrada, que del lado de la motivación extrínseca algo está fallando, algo no está funcionando en estas organizaciones, y es por esto que, es necesario mantenerlas en equilibrio, un trabajador no solo se motiva con sus deseos internos también lo hace desde lo externo, y eso es lo que las organizaciones le puedan ofrecer para que su motivación sea lo suficiente para que su desempeño laboral aumente y beneficie a la empresa. Esta relación debe ser equilibrada de forma que, aunque son dos motivaciones individuales puedan ser llevadas de forma conjunta en pro del personal y de la organización misma.

Así mismo, si en una empresa se cuenta con una motivación extrínseca alta pero sus empleados tienen motivación intrínseca baja, no habrá productividad en lo que hace, por lo tanto, en muchas ocasiones y para muchas organizaciones es más importante la motivación intrínseca, ya que es sobre la persona que recae esa motivación, ese incentivo propio, de hacer su labor porque le gusta; creería que tener un buen manejo de ambas motivaciones tendría mayor efecto en la productividad de ellos empleados y en beneficio para la misma organización.

Discusión

En el objetivo general que nos planteamos en esta investigación, el establecer los factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos que influyen en el desempeño laboral del personal de organizaciones de salud de la ciudad de Medellín, y al realizar la entrevista que contenía este fin, se logra hacer una identificación de algunos factores motivacionales que pueden llegar a influir en el desempeño de las labores, los resultados nos llevaron a reconocer como la motivación intrínseca está presente en estos trabajadores y que es una motivación que los lleva a tener una satisfacción laboral y por lo tanto a desempeñarse con mayor dedicación a su trabajo, y en cuanto a los resultados de la motivación extrínseca vemos que en estas organizaciones de salud, aun hace falta tener más en cuenta los incentivos que motiven sus empleados en pro de su propio beneficio. Es así como damos respuesta a nuestra interrogante investigativa y es que los factores motivacionales intrínsecos que influyen en su desempeño laboral son: la Autorrealización con la labor desempeñada, la búsqueda de otras ofertas de empleo, El ambiente laboral favorable, Aspiración a ascender de puesto de trabajo, Satisfacción laboral; y extrínsecos son: Reconocimiento de logros y objetivos, Incentivos, Formación y Promoción de cargo. Ya

con el análisis presentado al respecto, estos factores pueden ser ampliados de una forma más exhaustiva con una muestra más grande de forma que permita evaluar no solo cualitativa sino cuantitativamente las variables y hacer un análisis profundo de tal forma que se pueda realizar propuestas referentes a los hallazgos para las organizaciones de salud, que, por cierto, aunque su crisis esta sobre diferentes actores, el recurso humano no debe descuidarse y mucho menos la motivación en ellos, siendo este un factor que influye en alguna medida en esta crisis.

Ahora bien, tomando los resultados obtenidos y comparándolos con las teorías expuestas en este trabajo haremos una comparación de ellos, para establecer que teoría esta acorde a nuestro estudio.

Teoría de las necesidades de Maslow, con esta teoría creo es con la más se identificaría nuestro trabajo, de esta teoría sabemos que se clasifica en una pirámide las necesidades: autorrealización, estima, sociales, seguridad y fisiológicas. Como ya lo hemos visto todos tenemos necesidades y estas han sido motivadas desde nosotros mismos para poder cubrirlas o conseguirlas, así mismo, lo vemos en los resultados obtenidos en la entrevista, la motivación intrínseca está más dirigida hacia estas necesidades y es la motivación que más se presentó positiva digámoslo así, en el análisis, por lo tanto, los resultados van muy acorde a las necesidades de Maslow, desde el punto de vista intrínseco, donde vimos unos trabajadores, autorrealizados por su labor, en su estima y responsabilidad por la labor bien desempeñada, por unas relaciones sociales implícitas en su trabajo como buen ambiente laboral, en la seguridad reflejada en la estabilidad laboral y por ultimo fisiológicas que son las de supervivencia que se logran cubrir con el trabajo.

Con otra de las teorías vistas y que se logra identificar es con la Frederick Herzberg, este autor nos define la motivación desde dos factores el de motivación y de higiene, comparándolo con nuestros resultados observamos que los factores de motivación están correlacionados con la motivación intrínseca: esos factores que se lograron identificar algunos no todos, que dan la satisfacción al trabajador desde su logros propios y la motivación de higiene son aquellos relacionados con la motivación extrínseca que en nuestro caso, fueron esos factores de remuneración, ambiente de trabajo, reconocimiento desde la empresa, relación con los compañeros, de esta forma podemos observar que según esta teoría podríamos analizar los resultados obtenidos con esta y aun así seguiría siendo marcada los factores de motivación en el caso de Herzberg.

Igualmente podríamos comparar la teoría de David McClelland, con nuestros resultados a partir de su definición de motivación desde tres necesidades: La necesidad de logro: son aquellas que suponen un desafío, la lucha por el éxito, la superación personal. Para nuestro caso, nuestros entrevistados dan su opinión frente a esta necesidad como la lucha y satisfacción personal de servir a los demás; la necesidad de poder: es el deseo de influir en los demás. En nuestros entrevistados esta influencia sería en el momento que dan esa ayuda al otro, como deseo de dar algo de sí mismos para la mejoría de esa paciente, o de esa familia, o de otro compañero; la necesidad de afiliación: es todo aquello relacionado con relacionarse con los demás. Esta relación la viven estos trabajadores a diario en sus labores, su relación con su trabajo, con sus compañeros, con sus jefes, con los usuarios, etc. Aunque podemos tenerla en cuenta en el análisis creo no es la más adecuada ya que nos quedamos corto en la profundidad de la búsqueda de esos factores que influyen en el desempeño laboral desde una motivación extrínseca e intrínseca.

Como podemos ver y con los resultados que se dieron en esta entrevista y trabajo se logra identificar más con la teoría de las necesidades de Maslow, va mas acorde al estudio que se realizo en este trabajo.

Ahora se hará una comparación con un artículo presentado como antecedente en nuestro trabajo y que, aunque su realización fue hace algún tiempo se acercó hacia lo que se quería realizar en este trabajo por ello se tuvo en cuenta, este artículo es de Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social y elaborado por García-Ramos M, Luján-López ME, Martínez-Corona MÁ, que lleva como título “Satisfacción laboral del personal de salud”. En el cual llevaron a cabo un estudio descriptivo en un centro médico de segundo nivel de atención, en este articulo aplicaron una encuesta que permitiera evaluar la motivación extrínseca e intrínseca de sus trabajadores, arrojando como resultado que el nivel de satisfacción laboral requería de intervenciones en el desarrollo organizacional y que estaba impactando en los usuarios. Comparando este articulo y estudio con nuestros resultados obtenidos, aunque ambos buscaban algo afín que era la motivación extrínseca e intrínseca en sus trabajadores, creo que en este articulo no se logra definir bien de qué forma está impactando estas dos motivaciones en la satisfacción laboral, creo falto un poco más de profundidad en el análisis de dicho artículo con el fin de observar con mayor claridad de que depende esa satisfacción en sus trabajadores. En nuestro caso, aunque la muestra es muy pequeña se logra hacer identificación de algunos factores que permitan dilucidar que motivación está más implícita en los trabajadores de organizaciones de la salud.

Por último, damos como recomendación que a partir de este trabajo que es una base, realizar mas investigaciones que permitan profundizar y ampliar los factores

motivacionales que están influyendo en el desempeño laboral de los trabajadores de las organizaciones de salud, con el fin de realizar propuestas que permitan a estas organizaciones hacer mejoras en su desarrollo organizacional en cuanto al recurso humano y la motivación laboral manejando la extrínseca e intrínseca de una forma que pueda ser equilibrada la motivación y obtener resultados óptimos para ambos; el personal y la organización.

Conclusiones

De acuerdo con el objetivo general planteado para este trabajo y de los resultados obtenidos de la entrevista podemos concluir no de forma clara e irrefutable que la motivación extrínseca e intrínseca si influyen en el desempeño laboral de las personas, en este caso en el personal que labora en el sector salud de la ciudad de Medellín, con esta pequeña muestra tomada, vemos como estas motivaciones están inmersas en la ocupación que sea, se diferencia no con claridad porque es necesario un análisis más profundo del tema en este sector, pero se logra deslumbrar esa diferencia, en el caso de la extrínseca se nota que es fundamental que las empresas motiven más a sus empleados, en cuanto a remuneraciones, premios, reconocimientos, ya que estos son los que mantienen el interés y la atención del personal sobre sus trabajos, el querer ser más efectivos y eficientes en ellos, se sienten más identificados con su lugar de trabajo y tienen mayor sentido de pertenencia; en cuanto a la intrínseca, sabemos es la autogratisfación por una labor bien hecha, como en el caso de los entrevistados que encontraban gran motivación en su labor por el solo hecho de poder servir a los demás, en este caso podemos hablar de la vocación y convicción que se tiene del trabajo que se hace. Aunque en nuestros entrevistados la parte extrínseca no fue positiva, ya que no se encontró esa satisfacción total en cuanto a reconocimiento y

valoración de sus labores, objetivos o logros. el ambiente laboral del sector salud como detonante influyente en desmotivación para muchos, hacen que esta motivación sea tenida en cuenta y se determine en estas entidades e instituciones de salud, algunas medidas que permitan manejar y mantener de una forma equilibrada y dosificada esta clase de motivación, que es importante a la hora de medir la satisfacción y desempeño de los empleados en cualquier empresa.

De igual manera se observó como la motivación intrínseca que va más hacia lo personal, mi convicción hacia lo que hago, se logró evidenciar en estos entrevistados del sector salud, y es igualmente importante mantenerla junto a la extrínseca, sin embargo, como ya lo hemos visto, esta motivación aunque fue positiva en los resultados obtenidos, hasta qué punto en el sector salud, en nuestra actualidad, en nuestro país, si lo es, todos sabemos la crisis que pasa este sector, y si alguna vez hemos asistido a una entidad de salud, lo evidenciamos aún más, la falta de esa convicción y vocación que se conocía años, muchos años atrás; esta motivación también debería ser analizada en estas instituciones y ser mirada con lupa de detalles y observar que pasa con nuestros profesionales de la salud, que pasa con los dirigentes de estas entidades, donde esta lo humano que es tan inmerso en estas instituciones, como volver a lograr esa motivación de ayuda al otro, de servir, creo ya hay muy pocos profesionales que ven su ocupación desde lo humano y social, ahora lo ven más por obtener una mejor remuneración, cuando una motivación intrínseca realmente se está dando en cada uno de estos profesionales. Creo que todo esto nos lleva a reflexionar más sobre que motivación le están dando a los profesionales de la salud, y a todas aquellas personas que laboran en este sector.

La motivación en general, engloba aspectos en los que las personas tienen sus trabajos como medio para realizar sus propios planes y adquirir conocimientos, como superación, pero así mismo, es fuente para suplir sus necesidades básicas. Igualmente se logra identificar que sienten satisfacción por la labor que desempeñan y que la realizan con agrado aun no teniendo algunos incentivos que, de seguro, serian un motivante mas para un mayor logro o satisfacción en sus tareas.

En un principio se buscaba con dicha entrevista y análisis documental, definir cual motivación estaba más presente en las entidades de salud, si era de tipo intrínseca o extrínseca, aunque se logran evidenciar algunos aspectos de estas, no es un resultado contundente y claro, por lo que solo podemos concluir que algunas personas que laboran en el sector salud están simplemente motivadas. No se puede concluir con exactitud en que medida se da esta motivación en cada uno de los aspectos analizados. Por lo que se recomendaría hacer un estudio mas exhaustivo sobre la motivación laboral en varias entidades del sector de la salud y con distintas ocupaciones inherentes en el mismo.

ANEXOS

El siguiente instrumento está diseñado para medir y analizar la motivación extrínseca e intrínseca del empleado inmerso en organizaciones del sector salud de la ciudad de Medellín, esta entrevista cumplirá con los requisitos impuestos desde el marco de investigación y se realizará bajo el anonimato de la persona que la realice, este será publicado si la persona encuestada lo permite con su autorización y finalmente es importante informarles que es una entrevista semi/estructurada con fines académicos de la universidad EAFIT.

ANEXO 1. ENTREVISTA

1. ¿Qué te gusta de tu trabajo?
2. ¿Como sabes que te sientes satisfecho (a) con la labor que desempeñas en tu trabajo?
3. ¿A qué te anima el trabajo que realizas?
4. ¿De qué forma te sientes identificado con tu trabajo?
5. ¿Qué consideras del trabajo que desempeñas es acorde a tus habilidades y capacidades?
6. ¿Qué aspectos laborales te desmotivan más?
7. ¿Cuándo consideras que tu trabajo es una fuente de malestar?
8. ¿Qué opciones buscarías si perdieras la motivación en tu trabajo?
9. ¿Qué tipo de incentivos buscas para tener una mayor productividad en tu trabajo?
10. ¿Cómo te han reconocido las instituciones en las que has laborado logros y objetivos alcanzados en tu trabajo?
11. ¿Qué condiciones laborales de tu cargo y tu perfil te mantienen motivado?

12. ¿Cómo reaccionas cuando debes prolongar tus labores fuera del horario de trabajo pactado con la empresa?
13. ¿De qué manera tu entorno laboral influye en la forma en que desempeñas tu trabajo?
14. ¿Cómo la empresa genera motivación para que seas promovido?
15. ¿Qué aspectos debería mejorar la empresa para aumentar la motivación en sus empleados?

Esta entrevista semiestructurada se le aplico a 4 personas que laboran en el sector salud, (Medico general, enfermera jefe, camillero y Química farmacéutica) estas entrevistas iniciales se realizaron como prueba piloto en una clínica de la ciudad de Medellín.

ANEXO 2.

Entrevista 1. (Química farmacéutica)

1. ¿Qué te gusta de tu trabajo?

Lo que más me gusta de mi trabajo es que con el puedo ayudar a muchas personas en el tema de la salud, ósea que, siendo química farmacéutica, puedo aportar mis conocimientos para la investigación y elaboración de nuevos medicamentos que permitan mejorar la calidad de vida de los pacientes.

2. ¿Como sabes que te sientes satisfecho (a) con la labor que desempeñas en tu trabajo?

cuando uno está en una organización, uno siempre quiere crecer como persona, como profesional y uno quiere aprender; entonces uno busca ir a congresos, hacer diplomados,

hacer maestrías, la especialización, etc. y hay muchas empresas que se preocupan por esto, mientras que hay otras que no, por ejemplo: en el lugar donde estoy en este momento, que por cierto comencé hace poco, y es una gran diferencia, porque desde el momento en que tu llegas te hacen sentir parte de la organización, te hacen saber que eres importante, que de tu trabajo dependen muchas cosas; entonces por ejemplo en este momento estoy estudiando y eso me hace sentir contenta y que estoy en el lugar indicado y que estoy haciendo lo que tengo que hacer, entonces todos los días llevo hacer mi trabajo contenta!... con más amor con más ganas, y pues lo principal es como esa motivación para yo crecer más profesionalmente y eso también implica crecimiento laboral.

3. ¿A qué te anima el trabajo que realizas?

A crecer profesionalmente y como persona, a investigar más, aprender más, seguir estudiando, a ser un mejor profesional siempre.

4. ¿De qué forma te sientes identificado con tu trabajo?

Me siento identificada con mi trabajo en la medida que puedo aportar mis conocimientos en el área de investigación para buscar nuevas alternativas de medicamentos para los pacientes, me siento que hago una labor en pro de la salud de las personas.

5. ¿Qué consideras del trabajo que desempeñas es acorde a tus habilidades y capacidades?

Si, creo que pongo todo mi esfuerzo, mis capacidades y conocimientos para desarrollar bien mi trabajo, aunque se hay que seguir preparándose día a día porque en el sector salud, más

en la química farmacéutica, se debe de innovar y cada vez van resultando enfermedades y medicamentos.

6. ¿Qué aspectos laborales te desmotivan más?

Que la parte humana de la organización no sea valorada y tenida en cuenta, que solo piensen en un crecimiento empresarial sin importar mucho las personas, la actitud de los compañeros de trabajo, que no haya incentivos y motivación para uno crecer.

7. ¿Cuándo consideras que tu trabajo es una fuente de malestar?

Cuando hay mal ambiente laboral, cuando uno llega sin animo a trabajar, en el momento en que no se siente esa comodidad y satisfacción para hacer las labores en el trabajo, sea por los jefes, por compañeros, por la gerencia, o la misma organización que no motiva para hacer el trabajo.

8. ¿Qué opciones buscarías si perdieras la motivación en tu trabajo?

Aunque es difícil en la actualidad en nuestro país, por la crisis económica que atraviesa, el conseguir otro empleo a veces es complicado, pero si tengo posibilidades, me iría a otro país, ya sea a trabajar o a estudiar o ambas, o a viajar, conocer otras culturas y otras formas de vida.

9. ¿Qué tipo de incentivos buscas para tener una mayor productividad en tu trabajo?

Sentirme estable laboralmente, seguir estudiando y preparándome mejor como profesional, buena remuneración, poder tener la oportunidad de viajar.

10. ¿Cómo te han reconocido las instituciones en las que has laborado logros y objetivos alcanzados en tu trabajo?

Realmente en su mayoría las organizaciones no reconocen las buenas labores que realizan sus empleados, en mi caso particular, actualmente siento que reconocen mi trabajo, por la posibilidad que me dan de seguir estudiando y de la posibilidad de escalar dentro de la empresa, hay un ambiente de sentido de pertenencia, y eso hace que se sienta reconocido, que está haciendo bien las cosas.

11. ¿Qué condiciones laborales de tu cargo y tu perfil te mantienen motivado?

El desarrollo personal y profesional dentro de la empresa, es decir mi crecimiento, la posibilidad de progresar, buen ambiente laboral, reconocimiento, instalaciones en buen estado, la responsabilidad y autonomía.

12. ¿Cómo reaccionas cuando debes prolongar tus labores fuera del horario de trabajo pactado con la empresa?

Cuando uno se siente motivado en su trabajo, no creo que sea una dificultad, pero cuando no es cómodo, creo se generaría un malestar, no le veo problema si es algunas veces, pero si es muy repetitivo y tiempo prolongado, si me afectaría, ya que dejaría de hacer mis cosas personales de un lado como estudiar, o compartir con mi familia y eso a la final afecta emocional, física y moralmente.

13. ¿De qué manera tu entorno laboral influye en la forma en que desempeñas tu trabajo?

Yo siempre doy lo mejor para dar buenos resultados en mi trabajo, intentando que el entorno negativo no me afecte, pero si influye cuando hay mal ambiente y no hay un trabajo en equipo, ni colaboración, y el ambiente es tenso pues no hay una concentración total para que realices tus labores correctamente.

14. ¿Cómo la empresa genera motivación para que seas promovido?

Como ya lo dije anteriormente en la actual empresa que laboro nos da la opción de seguir estudiando en mi caso, por ejemplo, y es una motivación muy grande ya que eso te permite que puedas ser promovido, que puedas surgir en la empresa, que sabes que no te quedaras inmóvil en un trabajo por años y años, si no que cabe esa posibilidad.

15. ¿Qué aspectos debería mejorar la empresa para aumentar la motivación en sus empleados?

Siempre habrá aspectos a mejorar en las empresas, en la parte de motivación, en el sector salud, es importante tener presente siempre los trabajadores, reconocerlos, sabemos que hay diferentes profesiones, y que es muy agotador la atención de usuarios, de pacientes, lo que provoca estrés y cansancio, los horarios son extensos, entonces pensar en ellos, en como tener posibilidades de descansos, de distracción de sus labores, de forma que ellos se sientan motivados a seguir en esa rutina.

Entrevista # 2 (Camillero)

1. ¿Qué te gusta de tu trabajo?

Mi labor como camillero en la clínica me permite ayudar a las personas, y eso me gusta y me da satisfacción conmigo mismo.

2. ¿Como sabes que te sientes satisfecho (a) con la labor que desempeñas en tu trabajo?

Por la labor que desempeño me siento satisfecho cuando la gente te agradece la colaboración que le prestas, por ejemplo, cuando hay que ayudarlos a moverse ya que no pueden hacerlo por sí mismos, eso da a entender que estás haciendo bien tu labor, y a parte recibo un buen salario por eso.

3. ¿A qué te anima el trabajo que realizas?

Me anima a ser mejor persona, a entender a los demás y a superar las dificultades que se presentan en la vida, porque uno ve muchas situaciones en las que no desearía pasar.

4. ¿De qué forma te sientes identificado con tu trabajo?

Me identifico con mi trabajo en el ayudar a las personas que lo necesitan, la clínica se dedica a eso, a mejorar la salud de las personas, y mi trabajo va encaminado a ayudar también desde otra forma.

5. ¿Qué consideras del trabajo que desempeñas es acorde a tus habilidades y capacidades?

Creo que va acorde a mi personalidad y a las capacidades que tengo, aunque uno sabe puede dar más, ósea, puede seguir estudiando y superándose, pero en este trabajo me desempeño bien y va con lo que soy.

6. ¿Qué aspectos laborales te desmotivan más?

Me desmotivan que el trabajo como camillero es pesado y que no tengamos la motivación económica suficiente, que a veces se menosprecie nuestra labor y no sea reconocido nuestro trabajo.

7. ¿Cuándo consideras que tu trabajo es una fuente de malestar?

Cuando no hay motivaciones para hacerlo y hay jefes que solo se preocupan por su economía y bienestar propio y no el de sus empleados.

8. ¿Qué opciones buscarías si perdieras la motivación en tu trabajo?

Si perdiera la motivación, buscaría otro empleo u otra actividad que me generara bienestar y el salario mejor.

9. ¿Qué tipo de incentivos buscas para tener una mayor productividad en tu trabajo?

Pues lo que uno siempre busca es tener un salario acorde a tu trabajo, tiempo y esfuerzo, que haya valoración por uno, y un buen ambiente en el trabajo.

10. ¿Cómo te han reconocido las instituciones en las que has laborado logros y objetivos alcanzados en tu trabajo?

Creo que en las otras organizaciones que he trabajado no he recibido algún reconocimiento por mi trabajo, es solo ir cumplir órdenes, labores que el jefe se llene los bolsillos de plata, uno reciba su salario y ya.

11. ¿Qué condiciones laborales de tu cargo y tu perfil te mantienen motivado?

Lo que me mantiene motivado en mi trabajo es lo que te decía el poder servir a las demás personas, ser útil para otros.

12. ¿Cómo reaccionas cuando debes prolongar tus labores fuera del horario de trabajo pactado con la empresa?

A veces es muy difícil porque en la clínica hay turnos pesados, pero si es en pro de las personas no tengo problema, se vuelve problema cuando ya es seguido el tener que continuar las labores y que no valoren esas horas extras que uno da.

13. ¿De qué manera tu entorno laboral influye en la forma en que desempeñas tu trabajo?

Si influye cuando hay buen ambiente laboral, es decir hay compañerismo y respeto, unión, el trabajo se hace más ameno y soportable por las horas de turno, pero si existe un mal ambiente no se trabaja a gusto.

14. ¿Cómo la empresa genera motivación para que seas promovido?

La clínica en si no es que haga motivación a los empleados, el salario creo es el mayor incentivo, la motivación mía es más personal,

15. ¿Qué aspectos debería mejorar la empresa para aumentar la motivación en sus empleados?

Debería mirar más a las personas como seres humanos y no como un negocio eso lo vemos mucho en el sector salud, que así mismo a los empleados nos tengan motivados con otro incentivo diferente a los salarios, y que nos tengan en cuenta.

Entrevista # 3 (Medico General)

1. ¿Qué te gusta de tu trabajo?

Como médico general que soy de la clínica, me gusta de mi trabajo la atención a las personas, el poder ayudarlas con sus afecciones de salud, y brindarles una mejora en ellas, para que mejoren su calidad de vida.

2. ¿Como sabes que te sientes satisfecho (a) con la labor que desempeñas en tu trabajo?

Me siento satisfecho con mi trabajo porque mi labor va dirigida en pro del bienestar de las personas, puedo ayudar a mejorar su calidad de vida, por medio de la atención que les presto y la asesoría que les doy frente a la medicación que deben tomar para que recuperen su salud.

3. ¿A qué te anima el trabajo que realizas?

Me anima a superarme día a día, a hacer una especialización para así poder ayudar a más personas en algún campo específico de la medicina.

4. ¿De qué forma te sientes identificado con tu trabajo?

Me identifico con mi trabajo como médico por la labor social que presto más que una labor fría de médico – paciente, me gusta interactuar con las personas y conectarme con ellos para tener su confianza.

5. ¿Qué consideras del trabajo que desempeñas es acorde a tus habilidades y capacidades?

Mi labor como médico me permite desarrollar las capacidades que me llevaron a estudiar medicina y posteriormente a ponerlas en práctica en el brindar lo mejor de mí a los pacientes que llegan a consulta.

6. ¿Qué aspectos laborales te desmotivan más?

En la actualidad el sector salud se encuentra en crisis en nuestro país, por lo que eso lleva a que en muchas ocasiones en las instituciones no se preste la atención adecuada a las personas, pero muchas veces los culpables no somos los médicos a quienes nos culpan de eso, sino de los mismos procedimientos o políticas de las instituciones que nos llevan a que las consultas sean de una manera más superficial, eso me desmotiva que ya la medicina no sea una labor de convicción, de vocación sino que es vista más por la cuestión económica.

7. ¿Cuándo consideras que tu trabajo es una fuente de malestar?

Cuando no puedo desarrollarme como persona y profesionalmente, que me sienta que estoy estancado en un sitio y que no haya un crecimiento dentro de la organización o institución.

8. ¿Qué opciones buscarías si perdieras la motivación en tu trabajo?

Si no me sintiera motivado en un trabajo claro que buscaría otras opciones, entre ellas, seguir especializándome, viajar y si se presenta la oportunidad de trabajar fuera del país sería una buena opción.

9. ¿Qué tipo de incentivos buscas para tener una mayor productividad en tu trabajo?

Yo creo que independiente del trabajo que sea todos buscamos un incentivo monetario, pero aparte de este la estabilidad laboral sería otro, que en el sitio donde estés laborando te sientas estable en todo sentido, económico, personal, profesional, e incentivos que la empresa te dé como reconocimiento y valoración a tu trabajo.

10. ¿Cómo te han reconocido las instituciones en las que has laborado logros y objetivos alcanzados en tu trabajo?

Como te digo las instituciones de salud será por la crisis y demás cosas, son muy frías a pesar de que estamos prestando una labor humanitaria, social, de salud, por lo tanto, son muy pocas o ninguna me atrevería a decir que no hacen un reconocimiento a sus empleados en cuanto a sus logros. En mi caso propio no he tenido ese tipo de incentivo.

11. ¿Qué condiciones laborales de tu cargo y tu perfil te mantienen motivado?

Principalmente el servir a los pacientes a las personas, el poder ayudarlos con sus dificultades de salud y poderles dar una voz de aliento en estas situaciones.

12. ¿Cómo reaccionas cuando debes prolongar tus labores fuera del horario de trabajo pactado con la empresa?

Nosotros los médicos tenemos a veces turnos muy largos y son agotadores por la cantidad de pacientes que hay que atender, entonces no es molestia lo que puede generar, pero si un cansancio que a la final no permitirá hacer una labor de calidad, por el mismo agotamiento al que nos vemos sometidos en algunas ocasiones, pero si debo extender mi horario no tengo problema, pero puede en algún momento ser molesto.

13. ¿De qué manera tu entorno laboral influye en la forma en que desempeñas tu trabajo?

El ambiente laboral en toda empresa o institución juega un papel muy importante, cuando uno trabaja en un entorno saludable, trabajas más cómodo y seguro, sin ningún agente desmotivador, pero si es un entorno difícil, puede generar inconvenientes en las relaciones interpersonales del personal, desde jefes, administrativos, empleados, no será un lugar ameno laboralmente. Y obvio afectaría la labor de las personas que se encuentren allí.

14. ¿Cómo la empresa genera motivación para que seas promovido?

En un centro de salud o clínica, cuando eres médico general, es difícil ser promovido por un lado la cantidad de personal, por el otro lado muchas veces tienen en cuenta tu nivel educativo en cuanto a las especializaciones que tengas, entonces la misma entidad no te da el espacio para que te especialices para que tenga esa opción debido a los turnos que tienes de atención a pacientes. Pero si deberían existir ciertas promociones así sea a nivel de mención que te motive más.

15. ¿Qué aspectos debería mejorar la empresa para aumentar la motivación en sus empleados?

Estudiar los incentivos que podría brindar la entidad a sus empleados para que sea más productivos y generen una mayor motivación en sus trabajos, pueden ser desde salarial, hasta tiempos de descanso dentro de las labores diarias. Espacios de relajación. Etc.

Entrevista # 4 (Enfermera Jefe)

1. ¿Qué te gusta de tu trabajo?

Como enfermera jefe me gusta de mi trabajo atender los pacientes, darles una cara amena en su estadía en la clínica y manejar el personal de enfermeras a cargo, porque me gusta enseñar desde mi experiencia a los demás.

2. ¿Como sabes que te sientes satisfecho (a) con la labor que desempeñas en tu trabajo?

Me siento satisfecha cuando al terminar mi labor, veo en los rostros de los pacientes su agradecimiento por la atención que les pude brindar, cuando por mis cuidados y atenciones veo mejoría en los pacientes y sabes que estás haciendo bien tu trabajo.

3. ¿A qué te anima el trabajo que realizas?

Me anima a seguir ayudando a los demás, a seguir preparándome para mejorar mis cuidados hacia los pacientes, a seguir cultivándome como persona y profesional.

4. ¿De qué forma te sientes identificado con tu trabajo?

Creo que me identifico con mi trabajo porque el trabajo de enfermería es darte a la otra persona, servirle, ayudarlo a mejorar en su enfermedad, y yo como persona me entrego a esa labor, a esas características y las llevo a cabo lo mejor posible.

5. ¿Qué consideras del trabajo que desempeñas es acorde a tus habilidades y capacidades?

Cuando decidí ser enfermera sabía que tenía habilidad para atender personas, para ayudarlas, para cuidarlas, y desempeñando mi labor han ido acorde a todo eso, ahora siendo jefe, manejando un grupo de enfermeras también me permite enseñar lo aprendido en este trabajo.

6. ¿Qué aspectos laborales te desmotivan más?

En este campo de la enfermería, en especial en clínicas u hospitales, es más bien difícil y complicado, somos muchas personas, entre médicos, especialistas, enfermeras, administrativos, pacientes y familiares, el genio de todos no es igual, entonces el ambiente laboral es tenso en ocasiones, eso me desmotiva, como que mi grupo a cargo no haga las

cosas como deben ser, me desmotiva el incumplimiento, me desmotiva que las familias de los pacientes no valoren en muchas ocasiones, nuestra labor.

7. ¿Cuándo consideras que tu trabajo es una fuente de malestar?

Cuando las cosas no están siendo realizadas como deben ser y en el momento que es, cuando no fluyen las cosas de la mejor manera.

8. ¿Qué opciones buscarías si perdieras la motivación en tu trabajo?

Si no tuviera motivación en mi trabajo, creo que si buscaría otras opciones de trabajo en otra clínica u otro hospital, en donde pueda desempeñar mi trabajo a gusto.

9. ¿Qué tipo de incentivos buscas para tener una mayor productividad en tu trabajo?

Siendo jefe mi motivación es que mi grupo trabaje de acuerdo a lo planeado, que sean responsables con eso ya que si es productivo mi grupo lo seré yo también, porque me sentiré cómoda haciendo mi labor sin retraso o problema alguno, y que si se presenta alguna dificultad se pueda resolver sin conflicto alguno.

10. ¿Cómo te han reconocido las instituciones en las que has laborado logros y objetivos alcanzados en tu trabajo?

Bueno el mayor reconocimiento que recibí por mi labor como enfermera fue ser promovida a enfermera jefe, para lo cual trabaje muy duro y con dedicación lo logre.

11. ¿Qué condiciones laborales de tu cargo y tu perfil te mantienen motivado?

Lo que más me mantiene motivada es el poder ayudar y servir a los demás, en este caso a nuestros pacientes.

12. ¿Cómo reaccionas cuando debes prolongar tus labores fuera del horario de trabajo pactado con la empresa?

En nuestro campo laboral manejamos turnos rotativos extensos y agotadores, la empresa siempre ha tratado de manejar bien eso para no afectar a los empleados, pero si debo por algún motivo y que es necesario que me quede un tiempo mas no le veo problema. Sin embargo, si lo piensa uno porque es tiempo que estas quitando a tu familia.

13. ¿De qué manera tu entorno laboral influye en la forma en que desempeñas tu trabajo?

Claro si no estás en un ambiente propicio para hacer tu trabajo, no se podrá hacer lo mejor que uno espera hacer, uno entrega todo de uno en esta profesión y labor, pero el ambiente que no es bueno si afecta los ánimos, la motivación, las relaciones, afecta todo creería yo.

14. ¿Cómo la empresa genera motivación para que seas promovido?

Pues no creo que la institución o empresa me haya motivado a eso, más bien fue mi motivación personal y profesional que me llevo a buscar con mi esfuerzo que fuera valorado mi trabajo y por lo tanto ser promovida, pero la institución como tal no me genero esa motivación.

15. ¿Qué aspectos debería mejorar la empresa para aumentar la motivación en sus empleados?

Planes de incentivos en todo aspecto, desde lo económico, personal, profesional, capacitaciones, posibilidad de estudiar, etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguilar, S. (2010). Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería. *Revista Cuidarte*,

1(1). doi:<https://doi.org/10.15649/cuidarte.v1i1.74>

Alonso Ferres, M., Caballero Martínez, M., Fernández Madero, L., Pérez, I., Serrano

Montilla, C., & Villar Sevilla, B. (2014). Empowerment en El Ámbito Sanitario.

REiDoCrea: Revista Electrónica de Investigación y Docencia Creativa, 3, 3–10.

Retrieved from

[http://search.ebscohost.com.bdigital.sena.edu.co/login.aspx?direct=true&db=fap&A](http://search.ebscohost.com.bdigital.sena.edu.co/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=96326667&lang=es&site=ehost-live)

[N=96326667&lang=es&site=ehost-live](http://search.ebscohost.com.bdigital.sena.edu.co/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=96326667&lang=es&site=ehost-live)

Arango, P. (2016). Prácticas de gestión Humana y perfil motivacional, análisis en un grupo

empresarial del sector transporte. Trabajo de grado para optar al título de Magister

en Desarrollo Humano Organizacional. Universidad EAFIT. Maestría en desarrollo

humano organizacional. Recuperado de:

<https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/11446>

Berardi, A. (2015). “Motivación laboral y engagement”. Universidad Fasta. Facultad de

ciencias económicas. Recuperado el 22 de septiembre de 2018 en:

http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006

[.pdf?sequence=1](http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006)

Bustamante, E. (2013). El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en

un proceso de atención primaria en Colombia. *Revista de Comunicación y Salud*,

3(1), 35–49. Retrieved from

<http://search.ebscohost.com.bdigital.sena.edu.co/login.aspx?direct=true&db=lth&AN=90151994&lang=es&site=ehost-live>

Chapman A. (2007). Maslow's Hierarchy of Needs. Documento en línea recuperado el 22 de septiembre de 2018: www.businessballs.com/maslow.htm

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones Novena edición. México, D.F. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf

Deci, E. R. (1999). A meta-analytic review of experiments examining the effects of extrinsic rewards on intrinsic motivation. En E. R. Deci, Psychological Bulletin (pág. 658).

Etzioni. (1969). Individuo y organización. En J. M. Peiro, psicología de la organización (págs. 169-170). Madrid: MAR-CAR, S.A.

Freud, A. (s.f). El yo y los mecanismos de defensa. En A. Freud, El yo y los mecanismos de defensa. Barcelona: Paidós.

García, V. (2012). la motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables. Universidad de Valladolid, Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación. Recuperado el 22 de septiembre en:
<http://uvadoc.uva.es/handle/10324/1144>

García-Ramos M, Luján-López ME, Martínez-Corona MÁ. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=18895>

Gómez, I. C. (2014). Factores de motivación laboral en los empleados de C.I. UNIBAN.

Trabajo de grado para optar por el título de Psicóloga. Corporación Universitaria Lasallista. Caldas Antioquia. Recuperado de:

http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1525/1/Factores_motivacion_laboral_Empleados_C.I._UNIBAN.pdf

Hellriegel Don. Comportamiento Organizacional. 10ma Ed. Interamericana Thomson

Editores. México 2004. <https://core.ac.uk/download/pdf/54213190.pdf>

Herrera, L., Naranjo, P., Betancur L. y Hurtado, L. M. (2017). Factores que determinan la

Motivación Laboral en empleados del Sector Público del municipio de Medellín y

municipio de La Estrella. Revista CIES – ISSN 22116-0167. Volumen 8. Número

01. Páginas 23-42. Dirección de Investigaciones – Institución Universitaria Escolme

(Medellín, Colombia) Recuperado de: [file:///C:/Users/Equipo/Downloads/109-344-](file:///C:/Users/Equipo/Downloads/109-344-3-PB%20(2).pdf)

[3-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Equipo/Downloads/109-344-3-PB%20(2).pdf)

Herzberg, F. (1968). One More Time, How Do You Motivate Employees? Boston. Harvard Business Review.

<https://pdfs.semanticscholar.org/ca2a/a2ae02ac5b738b55b12b7324fac59571b1c1.pdf>

f

Jaramillo, A.M. y Araque, J. F. (2012). Los investigadores te cuentan. Un acercamiento a las motivaciones de nuestros asesores académicos. *Revista Catalejo*; núm. 5 (2012); 9-17. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10784/4628>

McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Editorial Narcea
<https://psicuagtab.files.wordpress.com/2012/06/mcclelland-david-estudio-de-la-motivacion-humana.pdf>

Manuel, P. B. (1991). *La psicología y la empresa*. En P. B. Manuel, *la motivación* (pág. 59). Barcelona: Hispano Europea.

Marín Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Revista Horizonte Médico*, 17(4), 42–52. <https://doi-org.bdigital.sena.edu.co/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

Marjolein Dieleman, (2009). *Intervenciones de gestión de recursos humanos para mejorar el desempeño de los trabajadores de salud en países de ingresos bajos y medios: una revisión realista*. Recuperado de: <https://health-policy-systems.biomedcentral.com/articles/10.1186/1478-4505-7-7>

Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid, España. Ediciones Diaz de Santos S.A.
https://books.google.com.co/books?id=8wPdJ2Jzqg0C&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Mejía, L. M. y Gallego J. E. (2015). Estrategias para aumentar el sentido de pertenencia de los empleados de odontología en servicios de salud IPS Suramericana. Universidad CES. Facultad de Medicina. Salud pública. Recuperado de:
http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4314/1/Sentido_Pertencia_Empleados.pdf

Parkinson, M. (1999). evaluación de la motivación y del desempeño. En M. Parkinson, aplicación de la psicología en los negocios (págs. 87-88). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Peiró, J. M. (1956). psicología de la organización. En White, individuo y organización (pág. 170). Madrid: MAR-CAR, S.A.

Pucheu, A. (2017). ¿Existen diferencias en la motivación de distintas generaciones en enfermería? Revista Médica Clínica Las Condes. Volumen 29. <https://www-sciencedirect-com.bdigital.sena.edu.co/science/article/pii/S0716864018300580>

Quiroz, S. A. (2017). Relación entre el perfil motivacional y la evaluación docente en Instituciones de Educación Superior de la ciudad de Medellín: experiencia Universidad EIA. Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Magister en Desarrollo Humano Organizacional. Universidad EAFIT. Maestría en desarrollo humano organizacional. Medellín. Recuperado de:
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/12643/AlbaLuc%C3%ADa_QuirozSep%C3%BAIveda_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Ramírez, R., J. L. Abreu y M. H. Badii. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería

de acero. Daena: International Journal of Good Conscience. 3(1): 143-185.

Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf)

Ramírez, R., J. L. Abreu y M. H. Badii. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero, Daena: International Journal of Good Conscience. 3(1): 143-185.

[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45281056/31_143-](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45281056/31_143-185_1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1537922137&Signature=Vvk0IB8apgEd4745n4vI%2BCXq1CM%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLa_motivacion_laboral_factor_fundamental.pdf)

[185_1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1537922137&Signature=Vvk0IB8apgEd4745n4vI%2BCXq1CM%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLa_motivacion_laboral_factor_fundamental.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45281056/31_143-185_1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1537922137&Signature=Vvk0IB8apgEd4745n4vI%2BCXq1CM%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLa_motivacion_laboral_factor_fundamental.pdf)

Reeve, J. Motivación y Emoción. Madrid, España. Editorial McGraw-Hill, 1994.

Rojas, L., Berrios, M., Sanz B y Prada, M. (2013). Perfil motivacional del talento humano de la escuela de nutrición y dietética. Universidad de Los Andes. Facultad de Medicina. <http://www.saber.ula.ve/medula/>

Sanín Posada, J., & Salanova Soria, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. Universitas Psychologica, 13 (1)
doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-1.slcp. recuperado de:
<http://www.redalyc.org/html/647/64730432009/>

Urrego, P. M. (2016). Estrategia de incentivos al talento humano en salud “tarea de todos”. MinSalud. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/1.estrategia-tarea-todos-incentivos-minsalud.pdf>

Vásquez, S. (2007). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado el 22 de septiembre en:
<https://core.ac.uk/download/pdf/54232050.pdf>

Wehrich, H. K. (1994). administración una perspectiva global. En H. K. Wehrich, administración una perspectiva global (págs. 462-463). México: Mc Graw Hill.