



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
MOTIVACIÓN Y EMOCIONES EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS
DE LA EMPRESA R.K DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ.

PRESENTA:

YESICA CASTAÑEDA OCAMPO 100220308

SIRLEY NATALIA HURTADO 1711025596

SEBASTIAN OSORIO RIOS 1712410002

CRISTIAN CAMILO VEGA MARTINEZ 162102001

SULEYDI CATHERINE VELASQUEZ DURANGO 1911980306

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVINO JAIMES. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO A DICIEMBRE 2021.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	3
Capítulo 1. Introducción	4
Descripción del contexto general del tema.....	4
Planteamiento del problema	5
Pregunta de investigación	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos.....	6
Justificación	7
Capítulo 2. Marco de referencia	8
Marco conceptual.....	8
Emoción	8
Motivación	9
Desempeño laboral	9
Bienestar.....	9
Gestión humana.....	10
Estrés	10
Marco teórico	10
Marco Empírico	12
Capítulo 3. Metodología	14
Tipo y diseño de investigación.....	14
Participantes.....	14
Instrumentos de recolección de datos	15
Estrategia del análisis de datos.....	15
Consideraciones éticas	15
Capítulo 4. Resultados	16
Discusión.....	18
Conclusiones.....	19

Limitaciones	20
Recomendaciones	20
Referencias bibliográficas	22
Anexos.....	24

Resumen.

Esta investigación se lleva a cabo en la empresa RK de la ciudad de Bogotá, con el personal del área de gestión humana, partiendo de autores como Mariano Chavianeto y Abraham Maslo. Es objetivo primordial, identificar de qué manera influye la motivación y las emociones en el desempeño laboral en los empleados del área de gestión humana de la empresa R.K en la ciudad de Bogotá. Es de tipo mixto, la información se obtiene por medio de la aplicación de una encuesta dicotómica y entrevista construida por los investigadores. La información en la que se sustenta este estudio se obtiene mediante una encuesta dicotómica y una entrevista con preguntas abiertas propuesta por los investigadores, aplicadas a 10 empleados, 6 de sexo masculino y 4 de sexo femenino, de igual manera se analiza la información por medio de Microsoft Excel, la mayor parte de las personas que participaron en el estudio, concuerdan con que el ambiente laboral es óptimo, sin embargo, también manifestaron su desacuerdo con la remuneración salarial. Se concluyó que los empleados manifiestan sus emociones en el desempeño laboral y en el logro de las metas propuestas, es importante continuar con la adecuada motivación integral de los operarios, toda vez que esto permite el desarrollo de las actividades de manera amena.

Palabras clave: Motivación, Emociones, Desempeño laboral, Bienestar, Gestión Humana, estrés.

Capítulo 1.

Introducción.

Descripción del contexto general del tema.

En Colombia se evidencia que 8 de cada 10 personas no están satisfechas en su empleo. Muchos empleados están sufriendo de un síndrome llamado Burnout donde se refleja un cansancio tanto físico como mental, ocasionado por la presión que sienten los empleados y el estrés en el que viven laboralmente, adicional se ve afectada la parte motivacional ya que no se sienten capaces de realizar sus tareas o asumir las responsabilidades y esto afecta el estado de ánimo en su mayoría. (Fuente Plurum,2019)

Colombia aumentó el número de empleados desmotivados emocionalmente desde que empezó la pandemia reportando 11.457 casos en las líneas de atención psicológica en donde piden algún tipo de intervención para sobrellevar sus empleos. (Dane, Minsalud 2020)

Un 3.25% según el reporte que realizó el Dane son empleados que tienen conductas negativas y sentimientos que derivan a pensamientos suicidas frente a sus actividades laborales. (Dane, Minsalud 2020)

Una de las causas a nivel mundial que ha venido reflejando el sector laboral en cuanto al desempeño de los empleados es el estrés que se genera por la desmotivación que estos presentan en sus actividades y por esto se evidencia que es la duodécima causa de muerte, este tipo de afectaciones se presenta en trabajadores entre los 20 y 35 años. (Dane, Minsalud 2020)

Son muchas las soluciones que se han evaluado, una de ellas es el incremento de salario la cual en muchos de los casos es el tema más crítico que lleva a los empleados a desmotivarse en su empleo ya que no ven avances ni económicos ni tampoco de crecimiento laboral.

Planteamiento del problema

“La motivación laboral es la voluntad que caracteriza al individuo a través del esfuerzo propio a querer alcanzar las metas de la organización ajustado a la necesidad de satisfacer sus propias necesidades”. (Deroncele al et. 2021:570), la mayoría de los seres humanos trabajamos bajo una necesidad o por querer alcanzar un conocimiento en la vida profesional sin dejar de lado el crecimiento empresarial, tener una buena motivación en el lugar de trabajo permite, sentir ciertas emociones positivas y estas se ven reflejadas en el servicio o la productividad de la empresa, es por esto que tanto la motivación como las emociones deben desencadenar un buen

desempeño laboral siempre y cuando sean positivas para los trabajadores. Dependiendo de las emociones de las personas se refleja la autoconfianza, eficiencia, creatividad y el empoderamiento psicológico las emociones, la motivación y la cognición representan realidades psicológicas que a menudo actúan de forma integrada, pero también pueden encontrarse separadamente. Las relaciones entre las cuestiones cognitivas y las emociones dependen de las experiencias de cada persona, (Agen, F. y Ezquerro, A. (2021). Es por esto que se estudiarán estas variables en la empresa RK de la ciudad de Bogotá para identificar como la motivación y las emociones se relacionan con el alcance de los objetivos del campo de gestión humana, ya que desde allí se impulsa el bienestar de los colaboradores.

Pregunta de investigación.

¿Cómo influye la motivación y las emociones en el desempeño laboral en los empleados del área de gestión humana de la empresa RK en la ciudad de Bogotá?

Objetivo general.

Identificar de qué manera influye la motivación y las emociones en el desempeño laboral en los empleados del área de gestión humana de la empresa R.K en la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos.

- Identificar el tipo de motivación que tienen los empleados de gestión humana de la empresa R.K.

- Clasificar cuales son las emociones que inciden en los empleados de gestión humana de la empresa RK.
- Analizar como intervienen las emociones en el desempeño laboral de los empleados de gestión humana de la empresa RK.

Justificación.

El estudio de investigación propuesta busca delimitar la influencia de la satisfacción en el desarrollo laboral de los empleados del área administrativa de bienestar y calidad en la empresa R.K en la ciudad de Bogotá. Quien centra su labor en el mantenimiento y reparación de computadores y de equipo periférico, teniendo en cuenta la importancia del bienestar socioemocional de los trabajadores, resulta de especial interés conocer la manera en la que el ser humano, en este caso quienes laboran en la empresa R.K, manifiestan su satisfacción y bienestar laboral evidenciado principalmente en la calidad de trabajo, eficacia y compromiso. Teniendo en cuenta la razón social de la empresa, es inevitable mencionar la presión social a la cual están expuestas las personas que prestan un servicio, en la actualidad es pertinente y necesario establecer patrones de comportamiento y exteriorización de emociones de los trabajadores, ya que esta dinámica no solo afecta al individuo sino a su círculo más cercano, es decir, la empresa.

Cabe mencionar la prevalencia que tiene el sentir de las personas en casi todos los aspectos de su vida, por lo general el estrés laboral tiene causas comunes como: exceso de responsabilidad laboral, carga laboral sobredimensionada y relaciones humanas problemáticas. (Organización Internacional del Trabajo, 2018).

Este estudio pretende conocer la que tan a gusto se encuentran los empleados, la satisfacción y el desarrollo laboral del área administrativa de bienestar y calidad de la empresa R.K de la ciudad de Bogotá, de igual manera busca equiparar información acerca satisfacción laboral de los empleados de la empresa R.K de la ciudad de Bogotá, misma que servirá como derrotero educativo y social para hacer abordar uno de los temas más importantes de la sociedad, la SATISFACCIÓN laboral, todo esto sustentado en la realidad de que el ser humano es un conjunto de emociones y sentires que necesita exteriorizar y manejar para tener una buena convivencia. Este estudio es conveniente para conocer la influencia que tiene el bienestar del trabajador en los resultados o rendimiento de una compañía, se utilizará el modelo de investigación cualitativa y básica, con el fin de ampliar los datos existentes acerca de la satisfacción laboral en general, tomando como referente la empresa R.K de la ciudad de Bogotá, esto nos permitirá analizar las posibilidades más adecuadas para superar las adversidades que se presentan en cuanto al tema.

Capítulo 2.

Marco conceptual.

Emoción.

La emoción hace referencia a la respuesta que tiene un individuo a cierto estímulo, esta puede ser de carácter positivo o negativo. La emoción sugiere cambios físicos y psicológicos que en últimas se ven reflejados en la conducta y por tanto en el modo de vivir de la persona, “Una emoción es un estado psicológico complejo que implica tres componentes distintos: una experiencia subjetiva, una respuesta fisiológica, y una respuesta de comportamiento o expresiva” (Chóliz, M. 2005).

Motivación

Se define como todo lo que induce en una persona a proceder de definitiva forma, a que de origen por lo menos a una tendencia concreta, a un comportamiento específico, “la motivación depende de tres variables: estímulo (causa), necesidad (deseo) y un objetivo” (Chiavenato, I. 2009).

Desempeño laboral

Se concibe como trabajos o conductas percibidas en los colaboradores, las cuales son importantes para cumplir las metas de una compañía y pueden ser analizadas desde las competencias de las personas y su escala en el tributo de organización. Estudiosos del tema discuten la definición del desempeño, ya que perfecciona la representación de la expectativa de los trabajadores, también de una incesante disposición hacia el desempeño efectivo. (Perea, S. 2009).

Bienestar

El concepto se origina con la satisfacción laboral de los operarios, se refiere entonces al sentimiento de estar bien en un lugar, de igual manera se da “en respuesta a la creciente preocupación en torno a la naturaleza poco recompensante del trabajo y las evidencias de una decreciente satisfacción con el empleo” (Calderón et al. 2003).

Gestión humana

Está encaminada a avalar que los colaboradores efectúen de manera apropiada sus ocupaciones, cumpliendo con las reglas y normas establecidas con el fin de impedir sanciones, lo que se entiende como una dirección fundamentada en el control. La gestión humana necesita ubicar al ser humano y a su desempeño en la empresa para lograr trabajar con cada una de sus habilidades que permitan el crecimiento de la compañía. (Saldarriaga Ríos, JG, JG 2008)

Estrés

Se define como todo agente, estímulo o factor estresor, a su vez este término se concibe como los estímulos que generan una respuesta social y mental en el hombre, dentro del estrés y todas sus alteraciones pueden generar una enfermedad en la persona. (Orlandini, A. 2012).

Marco teórico.

Teoría de las relaciones humanas (Elton Mayo). Define que la *emoción* va de la mano con el sentimiento que el trabajador experimenta en su empresa, de igual manera indica que la parte más importante de una empresa, siempre debe ser la humana, de esta manera centra su estudio en la importancia del tratamiento que se le da al ser humano de manera integral, el individuo se conecta de manera especial con el ámbito y las personas que le rodean, más que con las tareas asignadas, de ahí la prevalencia de sentirse a gusto en su espacio laboral. “Un clima de gratificación sistemático generará un mayor grado de cooperación y de identificación con los fines de la organización, los factores sociales cumplen un papel motivacional mucho más importante y la perspectiva del hombre como un ser social que trabaja por medio de una

dinámica grupal en la que hay una forma de comunicación, motivación y liderazgo que la remuneración económica” (Juan Guillermo Sandoval Reyes, 2016).

Elton Mayo concluyó que las necesidades de los empleados van más allá de lo estrictamente laboral, por consiguiente, las buenas condiciones tanto físicas como psicológicas van ligadas a la pertenencia del individuo a un grupo de trabajo.

Teoría de la motivación Humana (Abraham Maslow). Define la **motivación** como un orden de necesidades interdependientes donde hay unas más prioritarias que otras. De esta manera se pueden satisfacer las superiores siempre y cuando las inferiores también. (Maslow, 1954).

Dentro de su teoría destaca las siguientes necesidades:

- ***Necesidades fisiológicas:*** es el escalafón más básico, de esta manera se definen como de orden biológico toda vez que son vitales para la supervivencia, tales como; respirar, alimentarse, evitar el dolor tener relaciones sexuales.
- ***Necesidades de seguridad:*** estas necesidades están relacionadas con las condiciones de vida y con las expectativas, de igual manera busca crear situaciones de orden y seguridad en la vida, por ejemplo; seguridad física, seguridad de empleo, seguridad de recursos, seguridad moral y familiar.
- ***Necesidades sociales:*** la necesidad de relacionarse es parte de la conducta humana, el individuo busca establecer vínculos en el día a día, con el objetivo de luchar contra la soledad, se relaciona con las siguientes necesidades; amistad, afecto, intimidad, aceptación, asociación y participación.
- ***Necesidades de reconocimiento o estima:*** tiene que ver con la forma en que se valora a sí mismo el ser humano, de igual manera se relaciona con la aceptación en la sociedad. Para

esto Maslow realiza una subdivisión; estima alta (confianza, independencia o libertad) y estima baja (reputación, dignidad o fama).

- ***Necesidades de autorrealización:*** e el ultimo nivel y solo puede ser satisfecho cuando las otras necesidades son alcanzadas, se relaciona con llegar al éxito personal. Por ejemplo, desarrollo espiritual y moral.

Marco Empírico.

Según el estudio del “programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud” realizado por el señor Granados en el año 2020 en Perú, mismo que tiene como propósito diagnosticar la conexión entre la motivación y el desempeño laboral. El estudio se lleva a cabo bajo una investigación descriptiva-correlacional utilizando como instrumento de estudio una encuesta estructurada validada por expertos y sometidas a prueba de campo coeficientes Alfa de Cronbach, con el personal de asistencial y apoyo sanitario del hospital, con una población de 58 trabajadores, obteniendo como resultado un 69 % de la motivación general la cual es percibida de una buena manera y el desempeño laboral percibido de manera regular con un 59,9%.

(Granados, 2020)

El talento humano puede endurecer la motivación laboral de los colaboradores en una compañía de servicios de Lima en el año 2020. Según los estudios realizados en la investigación se tuvo como objetivo desarrollar una intervención para el mejoramiento de la motivación laboral en los colaboradores. Cuya metodología de investigación se estableció bajo un enfoque mixto, con una población de 30 trabajadores, los cuales fueron abordados con las técnicas de observación, entrevista y encuesta. El estudio se realizó en el Software Atlas.ti 8, como resultado se determinó la pluralidad de la desmotivación profesional por la ausencia de, estímulos, premios, libertad y oportunidades en el progreso. (Bustamante, 2020).

La correlación en la motivación laboral de los clientes de una Microfinanciera en Perú en el año 2017, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el marketing y la motivación laboral de los colaboradores de la empresa, con base a esto se trabajó con una población de 30 colaboradores a los cuales se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario de 28 ítems en la escala de Likert, el resultado con el porcentaje más alto es de 0,832% el cual demuestra que los colaboradores se sienten satisfechos con su trabajo demostrando que las estrategias utilizadas de marketing interno se aplican en la empresa. (Ramos, 2017).

Motivación laboral en la generación millennials de acuerdo con este estudio realizado en la Universidad EAFIT en Colombia en el año 2019 con el objetivo de estudiar la satisfacción individual de aspectos intrínsecos del trabajo. Realizó con la metodología de exploración documental y observación de los empleados con un enfoque cualitativo, con una muestra de 2103 empleados que laboran en 11 empresas. En conclusión, el mayor impacto positivo en la satisfacción laboral es cuando los trabajadores millennials participan en la toma de decisiones. (García et al. 2019). (ingles)

Se halló un estudio para apoyar el progreso del desempeño de los empleados de la universidad Tecnológica del Chocó “Diego Luis Córdoba”, en el país de Colombia en el año 2018. Para desarrollar la investigación se utilizaron 8 variables tales como: “relaciones interpersonales, cultura organizacional, comunicación, disponibilidad de recurso físico y de conocimiento, autonomía - toma de decisiones, motivación y apoyo”. Mediante un estudio mixto con una población de 62 personas, obteniendo un resultado final que incide de manera directa a mantener buenas relaciones interpersonales favorables a nivel productivo de los empleados. (Perea, 2018).

Capítulo 3.

Metodología

Tipo y diseño de investigación.

Esta investigación es de tipo mixto, donde se analiza información recaudada tanto de empleados de la empresa R.K como de bases documentales, se aplica una encuesta dicotómica y una entrevista creada por los investigadores, dentro de la metodología de trabajo se emplea la hipotético-deductiva. “La investigación documental se refiere a la investigación bibliográfica realizada en distintos tipos de escritos, tales como libros, revistas, periódicos, boletines, documentos académicos, actas o informes, documentos personales (Biografías, diarios, cartas, manuales, archivos), etc.”. (Hernandez,2001)

Participantes.

Según Borda, (2014). “Una población para fines de investigación, se define como el conjunto de personas, animales o cosas sobre quienes se desea dar respuesta al problema de investigación”. La empresa R.K cuenta con 30 colaboradores en el área de gestión humana, se tomó como muestra a 10 colaboradores, se utilizó un muestreo intencional para su selección se tuvo en cuenta los siguientes aspectos de inclusión, los colaboradores deben de contar con una antigüedad en la empresa de mínimo un año (1) año, la edad no fue un limitante, los colaboradores deben de ser solo del área de gestión humana. Los aspectos de exclusión se enfocaron en colaboradores con una antigüedad menor al año y que no pertenezcan al área de gestión humana. De los 10 colaboradores seleccionados se evidencia que el 60% de la población son mujeres y el 40% son hombres, la edad no fue un limitante, pero se manejó por rangos donde

se evidencian una participación del 40% con edades entre los 23 a los 27 años, todos pertenecientes al área de gestión humana.

Instrumentos de recolección de datos.

Los instrumentos a utilizar en la investigación son la encuesta y la entrevista. La entrevista se realizará telefónicamente ya que el gerente de la empresa lo aprueba de esa manera esta consta de 11 preguntas abiertas; la encuesta se realizará por el formulario de google, esta consta de 5 preguntas con respuesta dicotómicas, ambos instrumentos nos permiten evaluar cómo influye en los colaboradores las emociones, las motivaciones en el desempeño laboral.

Estrategia del análisis de datos.

El análisis cualitativo se manejará un programa estadístico Atlas si, el cual permitirá organizar, analizar, e interpretar de manera ordenada la información. El análisis cuantitativo se realizará la encuesta creada por los investigadores, mediante la herramienta Microft Excel, la cual permitirá medir las variables como entorno laboral, social y factores motivacionales. De igual manera se plantea la revisión documental acerca del tema.

Consideraciones éticas.

En el manejo de información durante esta investigación se tendrán en cuenta los principios deontológico y bioético de la moral, se garantizará la confidencialidad de los datos recolectados, como lo señala la Ley 1090 de 2006 en el título II del artículo 2, numeral 5. Confidencialidad. “Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos”, numeral

8. Evaluación de técnicas, todos los psicólogos “respetarán el derecho de los usuarios de conocer los resultados, las interpretaciones hechas y las bases de sus conclusiones y recomendaciones”.

Numeral 9. Investigación con participantes humanos. “Sobre la base de esta consideración, el psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales”.

También se tiene en cuenta la resolución 8430 de 1993, la cual establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud y nombra en sus artículos que todo estudio que se realice con seres humanos debe de prevalecer el respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y bienestar.

La investigación que se realice en seres humanos se deberá desarrollar conforme a los criterios establecidos en la ley con apoyo del consentimiento informado y con escrito del sujeto de investigación o su representante legal (ver anexo 3).

Capítulo 4.

Resultados.

El desarrollo de esta investigación permitió identificar de qué manera influye la motivación y las emociones en el desempeño laboral en los empleados del área de gestión humana de la empresa R.K en la ciudad de Bogotá. Se elaboró mediante el aporte obtenido de la aplicación de una encuesta dicotómica y una entrevista propuesta por los investigadores, la cual lleva a un primer acercamiento hacia la influencia de la motivación y emociones en el desempeño laboral de la empresa, incidieron en la identificación de 2 dimensiones y 5 variables dando soporte a la pregunta de investigación y por tanto el tema central, es decir la motivación y

emociones en el ambiente laboral, posteriormente se definieron las opiniones que permiten medir el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Para hallar la validez del estudio se presentaron ítems de consulta a 10 trabajadores de la empresa, obteniendo los siguientes resultados; se evidencia que los trabajadores de la empresa R.K con un porcentaje de 80% coinciden que el ambiente laboral es óptimo, el 40% no se sienten motivados por sus superiores y un 60% si, en cuanto a la promoción de compañerismo entre los trabajadores el 70% lo considera apropiado y un 30% restante no. Por su parte el 60% de los trabajadores no sienten que su trabajo sea reconocido y el 40% si, finalmente la remuneración salarial presenta una igualdad con un 50%.

A manera de resumir la información recolectada por medio de la encuesta dicotómica, se evidencia que la muestra de los trabajadores de la empresa R.K. manifiestan alta aceptación a las preguntas formuladas, por cuanto los porcentajes más altos se encuentran en el ítem sí.

La entrevista se realizó con diferentes cargos de la compañía, donde se observó que los hombres son menos reacios en contestar las preguntas y tuvieron más empatía, en cambio las mujeres fueron renuentes con la mayor cantidad de respuestas negativas. Se observó que en la empresa la motivación y las emociones se encuentran equilibradas ya que la mayoría de las respuestas suministradas fueron principalmente positivas, en cuanto el ambiente general y el desempeño laboral no se vio afectado hasta el momento de la entrevista.

Teniendo en cuenta la recolección de los datos cualitativos suministrados en la entrevista semiestructurada, se encontró que los colaboradores de la empresa R.K en la primera pregunta realizada a los hombres manifestaron sentirse necesarios por su antigüedad en la compañía y las mujeres fueron más enfáticas en manifestar que no son necesarias en su lugar de trabajo, pero sus cargos si le genera un beneficio para la misma. En la pregunta numero dos se analizó cuáles eran

las fortalezas de los participantes, esta se tomó como una fuente de información para identificar de qué manera se promueve la motivación en el área de gestión humana.

Se evaluaron las emociones mediante las debilidades expresadas por los participantes como: el miedo, el malgenio, la cobardía, la timidez, la terquedad las cuales pueden afectar en algún momento el desempeño laboral ya sea a nivel individual o grupal.

En el cuarto ítem se evidenció que los desempeños de los participantes en los cargos de la empresa se basan en la experiencia, en las competencias, el liderazgo, la empatía y el esfuerzo que ponen los colaboradores.

Se analizó la motivación y las emociones mediante la entrevista, revisando los tipos de conflicto que se han generado en el área de gestión humana y esto como afectó el desempeño de los trabajadores en su labor cotidiana.

La empresa R.K la mayoría de los colaboradores manifestaron no tener ningún tipo de conflicto entre compañeros, sin embargo, existen diferencias que fueron solucionadas en su momento y no llegaron a tener un impacto negativo, ni para el área de gestión humana ni para la organización en general.

Discusión.

Analizando esta investigación, encontramos los factores del trabajo que inciden directamente en la calidad de vida de las personas; inclusión laboral, manejo de tiempos, relaciones interpersonales, desempeño laboral, son algunos de ellos, que tal como se planteó en el contexto al inicio de la investigación, sabemos que la motivación y las emociones pueden verse directamente implicadas en el desempeño laboral, así como para contribuir al aumento de la productividad pero que también existen afectaciones de impacto, causado en las personas que

se ven inmersas en este tipo de problemas como: Afectación psicológica, estrés, bajo rendimiento, disminución salarial, desmotivación laboral entre otros efectos.

Adicional a lo anterior, tal como se planteó en el desarrollo del marco conceptual, es congruente con los resultados obtenidos, ya que tal como lo plantea esta teoría, la cual hipotetiza los fenómenos que producen satisfacción o insatisfacción en el trabajador y plantea como cubrir sus necesidades laborales, explican el comportamiento de las personas en las diferentes situaciones de trabajo frente a los factores de satisfacción e insatisfacción que siente el colaborador con su trabajo.

Teniendo en cuenta el marco empírico y el marco conceptual podemos definir que las emociones y la motivación de cada uno de los trabajadores influye en el desempeño laboral.

Conclusiones.

En la empresa RK se identificó que la motivación y las emociones influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del área de gestión humana ya que se involucran estas variables en los comportamientos de cada uno de ellos, creando diferencias mínimas entre ellos. Las cuales de una manera u otra se ven reflejadas en el desempeño de la empresa y más en el área de gestión humana, quienes son los encargados de evitar este tipo de diferencias entre compañeros y llevar un buen ambiente de trabajo.

La motivación influye en los colaboradores del área de gestión humano, cuando ellos sienten que sus jefes no tienen en cuenta sus opiniones, recomendaciones o ideas que puedan beneficiar a todos los trabajadores y hasta la misma empresa.

En cuanto a las emociones se evidencio que los trabajadores presentan más emociones positivas, sin embargo, algunos manifestaron sentir miedos, malgenio, cobardía, timidez, estas emociones intervienen en el desempeño de los trabajadores y en la salud es por esto que no se debe evadir o postergar en las organizaciones su adecuado tratamiento.

Los factores Motivacionales logran objetivos que lleven a la estabilidad tanto en lo laboral como en los personales, el compromiso debe ser de cada uno para lograr un desempeño que traiga consigo una emoción asertiva al momento de desempeñar la labor en el área de la gestión humana de la empresa R.K.

Limitaciones.

Una de las limitaciones más importantes podría ser la veracidad de los datos, ya que se trabaja dentro de un ámbito subjetivo. Otra de las limitaciones será el pequeño grupo de personas con las que se está realizando la investigación ya que después de obtener una conclusión no se podrá generalizar el resultado. Podemos presentar otras limitaciones como son los accesos a las personas ya que dependemos de su disponibilidad,

Recomendaciones.

Desarrollar espacios en donde el personal del área de gestión humana pueda expresar y trabajar de manera asertiva en sus emociones frente a su entorno laboral para que de esta manera se logre una mejor efectividad y productividad.

Acompañar a los empleados de manera continua en talleres que trabajen en la motivación como lo sugirió Abraham Maslow basado en la teoría jerárquica de las necesidades básicas

(Fisiológicas, Seguridad, Sociales, Estima, autorrealización) (Maslow 1991). Es necesario trabajar en conjunto para crear un impacto positivo sobre la salud mental de los empleados del área de gestión humana ya que son ellos los encargados de la selección, el desarrollo la orientación y la motivación del personal de la empresa.

Referencias bibliográficas

- Bustamante Cieza, E. I. (2020). Gestión Estratégica del Talento Humano para reforzar la Motivación Laboral de los trabajadores en una empresa de servicios Lima, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Privada Norbert Wiener]. Archivo digital.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3999>
- Chóliz Montañés, M. (2005): Psicología de la emoción: el proceso emocional, Universidad de Valencia. www.uv.es/~cholz
- Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones, novena edición.
- Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S M., Torres Narváez, K Y., (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral Cuadernos de Administración, vol. 16, núm. pp. 109-137.
- Deroncele Acosta, A, Anaya Lambert, Y, López Mustelier, R y Santana González, Y. (2021). Motivación en empresas de servicios: Contribuciones desde la intervención psicosocial, Revista Venezolana de Gerencia, Año 26. No 94, 570.
- Función pública, OMS. (2018, enero). El estrés laboral.
https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes//asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938
- García, G. A., Gonzales-Miranda, D. R., Gallo, O., & Roman-Calderon, J. P. (2019). Employee involvement and job satisfaction: a tale of the millennial generation. *Employee Relations: The International Journal*.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ER-04-2018-0100/full/html>
- Granados Morillas, L. M. (2020). Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores del Hospital I EsSalud “Víctor Soles García” de Virú, 2020
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47589/Granados_MLSD.pdf?sequence=1&isAllowed
- Montes, S. (2019, 20 febrero). Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-suempleo-2830069>

Ley 1090 de 2006. (2006, 6 de septiembre). Congreso de la República. Diario oficial No 46.383.

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html

Organización internacional del trabajo. (2018, 13 de abril). El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo Recuperado de:

<https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>

Orlandini, A (2012), El estrés que es y cómo evitarlo.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=d8KuiJAOXIC&oi=fnd&pg=PT3&dq=estr%C3%A9s+&ots=bNcwFmtI&sig=rJM3MOTs8htfmGc8NVu8SeHeOpQ#v=onepage&q=estr%C3%A9s&f=false>

Saldarriaga Ríos, JG (2008). Gestión humana: tendencias y perspectivas. *Estudios gerenciales*, 24 (107), 137-159.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592308700408>

Toro, J. (2020, 28 octubre). Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad. [Recuperado de:](https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estanexperimentando-estres-y-ansiedad-3080828)

<https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estanexperimentando-estres-y-ansiedad-3080828>

Perea, S. I. M. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *CES Derecho*, 9(1), 13-33.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ER-04-2018-0100/full/html>

Ramos Alarcón, G. Y. (2017). La influencia de marketing interno en la motivación laboral de los colaboradores de una microfinanciera, en Puente Piedra. Perú.

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21699>

Resolución 8430 de 1993. (1993, 4 octubre). República de Colombia. Ministerio de la salud.

Maslow, Abraham H. Motivación y personalidad, 1991, Teorías motivacionales desde la perspectiva de comportamiento del consumidor

<https://www.redalyc.org/pdf/782/78228464001.pdf>

Anexos.

Anexo 1. Encuesta

1. ¿Considera que el ambiente laboral es bueno?
SI NO
2. ¿Considera que la empresa motiva a sus trabajadores?
SI NO
3. ¿Usted cree que en la empresa se promueve el compañerismo?
SI NO
4. ¿Considera que la empresa reconoce su labor?
SI NO
5. ¿Considera que su remuneración salarial recibida es justa?
SI NO

Anexo 2. Entrevista

1. ¿Porque crees que eres necesario en este momento en esta empresa?
2. ¿Cuál es tu mayor fortaleza?
3. ¿Cuál es tu mayor debilidad?
4. ¿Por qué eres la persona adecuada para desempeñarte en tu cargo?
5. ¿Tuviste problemas personales en su empresa?

Anexo 3. Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PRÁCTICA II INVESTIGATIVA. MOTIVACIÓN Y EMOCIONES EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA R.K DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ.

Título del estudio: Mixto.

Investigadores: Yesica Castañeda Ocampo.
Shirley Natalia Hurtado.
Sebastián Osorio Ríos.
Cristian Camilo Vega Martínez.
Suleydi Catherine Velásquez Durango.
Sebastián Osorio.

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa _R.K. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Identificar de qué manera influye la motivación y las emociones en el desempeño laboral en los empleados del área de gestión humana de la empresa R.K en la ciudad de Bogotá.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Anexo 4.**Declaración de Consentimiento Informado**

Fecha: noviembre 24 de 2021

Yo _____ identificado con C.C. _____ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada **“MOTIVACIÓN Y EMOCIONES EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA R.K DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ.,** y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

C.C.: _____

Anexo 5. Tabla

Variables	SI %	NO %
Ambiente laboral	80	20
Motivación de empleados	60	40
Promoción del compañerismo	70	30
Reconocimiento	60	40
Remuneración salarial buena.	50	50

Anexo 6. Multimedia

https://youtu.be/5hWyk_uzb0A

