

**MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
UNIDAD PEDIÁTRICA SIMÓN BOLÍVAR IPS S.A.S DE LA CIUDAD DE
VALLEDUPAR**

KAROLAY ESTHER AÑEZ OROZCO

MAIRYN JULIETH MENDOZA PALACIO

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGIA

VALLEDUPAR, CESAR

2020

**MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
UNIDAD PEDIÁTRICA SIMÓN BOLÍVAR IPS S.A.S DE LA CIUDAD DE
VALLEDUPAR**

Trabajo de grado presentado como un requisito para optar al título de Psicólogo

LUZ KARIME HERNANDEZ VILLADIEGO

CARLOS ARTURO RIVEIRA ZULETA

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGIA

VALLEDUPAR, CESAR

2020

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Valledupar, _____

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios y a mi familia que me motivaron cada día para seguir adelante y luchando por mis sueños.

A mis padres Diana y Álvaro que me dieron la existencia y con ella la fuerza que me motiva para conseguir todo lo que me proponga, desde la infancia me han brindado su apoyo y su amor para que nunca me desvanezca ante ninguna circunstancia. También la capacidad para superar obstáculos que se me puedan presentar en el camino, porque con su presencia me han ayudado a forjar la persona que soy hoy en día.

A mi abuelo que hoy en día no se encuentra en la vida terrenal pero que sin duda alguna siempre estuvo alentándome cuando algo no me salía bien.

Y finalmente a la gran ayuda y sostenimiento que me han brindado mis amigos en este camino que no ha sido fácil, pero si lleno de mucho conocimiento que gracias a ellos y a los profesores me han brindado durante toda esta etapa.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco principalmente a Dios por haberme guiado y siempre acompañado a lo largo de mi carrera.

A mis padres por apoyarme y ser mi fortaleza en todo momento, por brindarme la oportunidad de tener una buena educación y por ser mí mejor ejemplo de vida a seguir.

A cada uno de los profesores que con su sabiduría y dedicación fueron parte esencial de este trayecto del saber y conocimiento.

Y a esas personas que estuvieron conmigo en todo momento como medio de impulso y motivación.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Introducción	1
Capítulo I El Problema	
Planteamiento del problema	2
Pregunta de investigación	5
Objetivos	5
General	5
Específicos	5
Justificación	6
Delimitación de la investigación	7
Capítulo II Marco Teórico - Referencial	
Antecedentes de la investigación	8
Bases teóricas	18
Bases legales	25
Capítulo III Marco Metodológico	
Enfoque, alcance, tipo y diseño de la investigación	30
Población, muestra y muestreo	32
Técnica e instrumentos de recolección de datos	33
Validez y confiabilidad del instrumento	35

Técnica de análisis de datos	36
Marco administrativo	37
Consideraciones éticas de la investigación y consentimiento informado	39
Operacionalización de variables	41
Capítulo IV Resultados de la Investigación	
Análisis de datos	42
Discusión de los resultados	55
Conclusión	58
Recomendaciones	60
Referencias	62
Anexos	68

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Puntajes de calificación general.	34
Tabla 2. Puntajes de calificación específica.	35
Tabla 3. Descripción de los costos.	37
Tabla 4. Cronograma de actividades.	38
Tabla 5. Operacionalización de variables.	41
Tabla 6. Dimensiones de la motivación laboral.	52
Tabla 7. Dimensiones del desempeño laboral.	53
Tabla 8. Correlación entre variables de motivación y desempeño laboral.	54

LISTA DE FIGURA

	Pág.
Figura1. Distribución del Sexo de los trabajadores.	42
Figura 2. Rango de Edad de los trabajadores.	43
Figura 3: Estado Civil de los trabajadores.	44
Figura 4: Tipo de Contrato de los trabajadores.	45
Figura 5. Ubicación de trabajadores por Áreas.	46
Figura 6. Antigüedad en el Cargo de los trabajadores.	47
Figura 7. Número de personas a Cargo de los trabajadores.	48
Figura 8. Salario de los trabajadores.	49
Figura 9. Escolaridad de los trabajadores.	50
Figura 10. Motivación Laboral.	51
Figura 11. Desempeño Laboral.	53

RESUMEN

Esta investigación se realiza en la finalidad de establecer la relación de la Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar IPS S.A.S de la ciudad de Valledupar. Bajo una metodología de Investigación de enfoque cuantitativo, con alcance correlacional, en un tiempo de corte transversal, su diseño es no experimental de campo. Cuya muestra representativa estuvo conformada por cuarenta y nueve (49) trabajadores de la anterior organización mencionada, utilizando como instrumento la titulada “encuesta sobre motivación y desempeño laboral del personal” diseñada por Murillo (2012).

Los resultados obtenidos muestran esta empresa cuenta con una población prevalente por el sexo femenino, con colaboradores en un rango etario de veintitrés (23) a veintinueve (29) años de edad, en estado civil solteros, con contratos mayoritariamente indefinidos, su personal se centra en el área administrativa con educación técnica, sin tener personal a cargo, recibiendo entre uno (1) a dos (2) salarios mínimos legal vigente, y se identificaron empleados con pocos meses de ser contratados.

Se presenta un 78% de motivación y el 76% de desempeño siendo los dos adecuados, permitiendo para la organización un diagnóstico general satisfactorio, según lo establecido por el Acuerdo No. 137 del 14 de enero de 2010 en Colombia, existiendo de este modo una correlación altamente significativa donde a mayor motivación va aumentando un mayor desempeño o viceversa en los trabajadores.

Palabras Claves: Motivación Laboral, Desempeño Laboral, Organización, Trabajadores.

INTRODUCCION

En cumplimiento con los requisitos de grado del Programa de Psicología de la Universidad Popular del Cesar nace la presente investigación; teniendo en cuenta que la actual década se caracteriza por un flujo económico queda pasos gigantescos exigiendo a las organizaciones asumir el reto de mantener a sus colaboradores con un alto nivel de motivación y desempeño, puesto que de lo contrario se obstaculiza el desarrollo de cada sujeto a nivel personal y profesional, como también la efectividad y productividad para la organización.

La psicología organizacional, pretende que los trabajadores sean el motor de fuerza que mueva las intenciones de la empresa para alcanzar metas y objetivos; así mismo impulsar su rendimiento llevándolos a motivarse a iniciar, mantener y optimizar sus tareas laborales (Marín, Ruiz y Henao, 2016).

Por tal motivo el presente estudio se concibe como un antecedente local para la ciudad de Valledupar que incentiva a la estimulación de la práctica investigativa, integrando una recopilación de conceptualizaciones, bases teóricas e investigativas a nivel internacional, nacional y local para dimensionar sobre la utilidad de la motivación y el desempeño en el plano de la psicología organizacional teniendo en cuenta autores como Gómez, I. (2014) Reyna, J., y Mayomy, A. (2019) Robbins, S., y Coulter, M. (2013) Ruiz, E., Gago, M. D., García, C., y López, S. (2013) y Sotelo, A., Almaguer, K. y Quintero, J. (2016), entre otros.

Capítulo II Marco Teórico-Referencial

En este capítulo se estructuran debido a un rastreo bibliográfico las bases teóricas y los antecedentes de estudios que permiten comprender y dar sustento a la problemática planteada dentro de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar I.P.S. S.A.S de la Ciudad De Valledupar; que se desprenden a continuación:

Antecedentes de la Investigación

Teniendo en cuenta las variables de motivación y desempeño laboral se realiza la revisión de trabajos de grados enfocando en aquellos hallazgos previos relacionados a la problemática planteada frente a la delimitación de los objetivos de estudio.

En la revisión de los hallazgos internacionales se encontró la investigación realizada por Oliva (2017) titulada “ Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera”, la cual tiene como objetivo general el describir cual es la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera-2015, respecto al tipo de investigación es básica, con diseño no experimental, transversal y correlacional, el análisis es predominantemente cuantitativo, porque responde al resultado de la aplicación del instrumento de recolección de datos, para señalar la relación de la motivación y el desempeño laboral.

Se tiene en cuenta muestra aleatoria distribuidos o agrupados en tres grupos; los trabajadores asistenciales, administrativos y profesionales estando bien representados en el estudio cada uno de los grupos conformando así un tamaño muestral de ciento treinta (130) sujetos de una población de ochocientos veinticinco (825) trabajadores seleccionados.

Los datos recogidos se incorporaron al programa computarizado del software SPSS- 22, luego presentados como gráficos respecto de los cuales se formularon apreciaciones, que fueron calificadas e interpretadas, dando lugar a los resultados los cuales se usaron para describir lo previsto en los objetivos propuestos tanto específicos como el general. De acuerdo a las conclusiones, la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del HVLH, dichas variables se encuentran relacionados positiva y significativamente. Según los resultados obtenidos los trabajadores se encuentran con nivel de motivación bueno, con nivel alto en la motivación intrínseca, en el nivel medio en la dimensión de la motivación extrínseca y bajo en la motivación trascendental, sin embargo, en desempeño laboral están en el nivel poco eficiente.

La semejanza con esta investigación radica en la utilización de las dos variables de motivación y desempeño laboral e igual metodología, se diferencia en que el objetivo general busca describir las variables, utilizó una población mayor a la establecida en el presente estudio; aportando en orientar sobre la viabilidad del uso de un enfoque cuantitativo.

Se logra identificar dentro de los hallazgos buscados la existencia del estudio diseñado por Cubas (2016) denominada “La Motivación y su Influencia en el Rendimiento Laboral del Personal en la I.E- ADEU Deportivo SAC- Chiclayo”, su objetivo general correspondía a determinar la relación entre la Motivación y el rendimiento laboral del personal bajo los lineamientos de un tipo de investigación aplicada correlacional descriptivo, el diseño del estudio es no experimental.

La muestra de tipo es probabilística, conformada por la población de dieciséis (16) empleados de la IEP ADEU Deportivo SAC; correspondientes a tres (3) personal

administrativo, doce (129) docentes y un (1) personal de limpieza a los cuales se les realizó una encuesta de diez (10) preguntas y de acuerdo a los indicadores de la Operacionalización.

Entre sus resultados se encontró que el 6,2% de los empleados están de acuerdo con los beneficios recibidos en la organización, el 37,5% de los empleados son indiferentes; mientras que el 56,3% de empleados están en desacuerdo con los beneficios económicos entregados por la organización. En cuanto al Grado de Motivación del personal que labora en la I.E.P ADEU Deportivo S.A.C, como sigue: 4(25,0%) de los empleados tienen un grado de motivación bajo; mientras que 12(75,0%) de los empleados tienen un grado de motivación medio. En relación con los resultados del Nivel de Rendimiento Laboral del personal que labora en la I.E.P ADEU Deportivo S.A.C, como sigue: 2(12,5%) de los empleados tienen un nivel de rendimiento medio; 13(81,3%) de los empleados tienen un nivel de rendimiento bajo y 1(6,2%) de los empleados tienen un nivel muy bajo.

Las conclusiones que se obtienen que en la motivación laboral en la I.E.P ADEU; señalan un 25% de trabajadores con un grado de motivación bajo mientras que un 75% indican que tienen un grado de motivación medio; por lo que se cumple con el enunciado de la hipótesis planteada teniendo un $\alpha > 0,05$ lo que significa que es viable.

La semejanza entre esta investigación y la presente radica en la implementación de las mismas dos variables tanto la motivación como el desempeño laboral aún se diferencia en que este lo señalan como rendimiento, enmarcado en el mismo objetivo general e igual metodología, utilizando de igual forma encuesta como instrumento, se diferencia en que esta utiliza una población menor y aportación que suministra es la ejemplificación de la estructura de investigación.

Otra de las investigaciones encontradas en Perú es la elaborada por González (2014) denominada “Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz” cuyo objetivo principal es el identificar la relación entre la gestión del desempeño y la motivación de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa del sector automotriz, teniendo como metodología un diseño de tipo descriptivo correlacional, para la recolección de datos se utilizó la observación estructurada y las encuestas con escalas estandarizadas, las cuales permitieron conocer el comportamiento de los trabajadores y supervisores, así como las percepciones que tiene el personal de las secciones de servicio automotriz, planchado y pintura sobre sus respectivos supervisores.

En cuanto a la muestra, se consideró a la totalidad de la población debido a que la empresa sólo cuenta con cuarenta (40) trabajadores que pertenecen al área de mantenimiento automotriz. Es por este motivo que no se realizará muestreo, ya que la cantidad de trabajadores es muy reducida.

Para el análisis de datos se emplearon indicadores de correlación, cuyos resultados son mostrados mediante un diagrama de dispersión para establecer la relación de la gestión del desempeño y la motivación que permitieron dar como resultados la identificación de la existencia de una relación entre la gestión del desempeño y la motivación, lo que permite concluir que la gestión del desempeño de la empresa evaluada es ineficiente, que los niveles de motivación de los trabajadores son en su mayoría negativos que dan lugar a recomendar para mejorar la gestión del desempeño el añadir incentivos monetarios y no monetarios que mantengan fidelizados y satisfechos a los trabajadores.

La semejanza con la presente investigación es que son las mismas variables e igual metodología, la encuesta como instrumento, se diferencia en que esta utiliza la observación, y población es menor y aportación que suministra es la confirmación del poder usar una población censada.

A nivel nacional se identificó la investigación realizada en la ciudad de Manizales, Marín y Arango (2017) elaboraron la investigación denominada “Factores Motivacionales que determinan la permanencia de los colaboradores de Adylog”. El enfoque de esta investigación es cuantitativo de análisis descriptivo, su muestra está conformada por los veinte (20) colaboradores que hacen parte de la unidad de negocio de Desarrollo Humano y Organizacional, y quienes se encuentra en la única sede de Adylog, ubicada en el parque industrial David Uribe de la ciudad de Manizales; a los cuales se les aplicó un instrumento de medición, al igual fueron analizadas las entrevistas de retiro; elementos que permitieron conocer las percepciones que tienen frente a los factores intrínsecos y extrínsecos que inciden en la motivación laboral.

A partir de los resultados, se encontró que el factor extrínseco tiene más incidencia sobre los factores intrínseco, es decir, se sienten satisfechos y motivados con los factores intrínsecos (afiliación, logro, trabajo en sí mismo y competencia); lo que significa que existe un buen clima laboral dentro de la organización. Mientras que, los resultados arrojaron que los factores que generan insatisfacción a los colaboradores son: el salario, beneficios, condiciones físicas del lugar de trabajo, promociones internas, la falta de espacios para la transferencia de conocimientos y el equilibrio entre vida laboral-personal.

La semejanza en este estudio es solo el uso de la variable motivación laboral, se diferencia en que esta utiliza un alcance descriptivo y el uso de entrevista y aportación que suministra información relevante sobre la motivación de factores intrínsecos y extrínsecos.

Se encontró la investigación realizada en Caldas por Gómez (2014) denominada “Factores de motivación laboral en los empleados de C.I. UNIBAN” con el objetivo general de identificar los factores motivacionales internos y externos, implementando un diseño de investigación mixto de tipo descriptivo.

En este proyecto se utilizó la recolección de datos por medio de una entrevista semi-estructurada; con dicho elemento se pretendió conocer cuáles son los incentivos laborales más importantes para cada empleado y se aplicó el Cuestionario de Motivación para el Trabajo de Fernando Toro (1985) que permitió conocer cuáles fueron los incentivos laborales más significativos para dichos empleados fue necesario realizar una entrevista semi-estructurada e individual a cada trabajador. A parte de lo anterior, también se realizó un estudio de caso, puesto que según los resultados que arrojen el CTM más la interpretación de las entrevistas, se describió tanto aquellos factores motivacionales internos y externos de los empleados de Talento Humano y se analizó los incentivos laborales que son importantes para los mismos conformando una muestra de los sujetos participantes de quince (15) mujeres y seis (6) hombres para un total de veinte un (21) trabajadores con una edad promedio de treinta (30) a cincuenta (50) años de edad.

Entre los resultados arrojados en esta investigación se encuentra que el reconocimiento es el factor motivacional interno más importante para los empleados de Talento Humano, de acuerdo a las entrevistas y al análisis cualitativo, tanto las funciones del jefe como el ambiente laboral, son factores motivacionales externos de gran importancia para los

empleados, ligados estos a la necesidad de reconocimiento tanto del grupo del trabajo como del jefe.

Con un promedio de 75% el salario es el factor motivacional externo más importante, y según el análisis cualitativo este se encuentra ligado al perfil profesional de cada empleado y a las funciones que se realizan dentro de la compañía. Tanto en los resultados del CMT como en el análisis cualitativo de las entrevistas, se puede concluir que el factor motivacional interno más importante para los empleados de la zona de Urabá es el reconocimiento; para los empleados de Medellín es la afiliación.

Según los resultados obtenidos entre el instrumento cuantitativo y en la entrevista, se puede deducir que el factor motivacional externo más importante para ambas zonas es el salario. Igualmente, el medio preferido para obtener retribuciones en el trabajo es la dedicación a la tarea. Según las entrevistas y el análisis cualitativo a veinte un (21) empleados les gustaría recibir incentivos laborales no monetarios, sino actividades encaminadas a un reconocimiento por el cumplimiento de logros y metas propuestas; que incluyan actividades culturales que se puedan disfrutar en familia. En las entrevistas se logró percibir un factor motivacional que podría ser considerado como externo: El acompañamiento del Jefe, ya que para la mayoría de los empleados la comunicación entre Jefe y grupo de trabajo es de suma importancia para lograr las metas y objetivos propuestos entre empleado, compañía y grupo de trabajo.

Según los resultados de las entrevistas, la evaluación de desempeño es percibida de una manera positiva, ya que los empleados tienen claro que esta no es solo para evaluar su desempeño laboral, sino que es una herramienta de mejoramiento.

La semejanza en este estudio es solo el uso de la variable motivación laboral, se diferencia en que esta utiliza metodología mixta con el uso de encuesta y entrevista, y una población menor; la aportación es que suministra información sobre el uso mixto de estudio.

De igual forma se encontró el estudio elaborado por Escalante, González, y Alvear (2009) denominada “La motivación como factor significativo en el desempeño laboral de los empleados del área comercial y ventas de las fundaciones que otorgan microcrédito en la ciudad de Cartagena”. Cuyo objetivo es determinar cuáles son los factores que influyen en la motivación de los empleados del área comercial y ventas de las fundaciones que otorgan microcrédito en la ciudad de Cartagena y que clases de recompensas les satisfacen para alcanzar un exitoso nivel de desempeño laboral con base a una metodología.

La investigación es de carácter descriptivo- exploratorio debido a que se pretende realizar un análisis, en el cual se identificará y describirá los factores que influyen en la motivación de los empleados del área comercial de las diferentes fundaciones que otorgan microcrédito en la ciudad para determinar las clases de recompensas que les satisfacen; sin llegar a determinar explicaciones por medio de relaciones de causa efecto, sino más bien explorando desde técnicas de análisis descriptivo los posibles factores que están relacionados con la motivación de los empleados del área en mención de las fundaciones que colocan dinero en Cartagena.

La muestra está constituida por cincuenta y seis (56) empleados del área comercial y ventas de las cinco (5) fundaciones que otorgan microcrédito en Cartagena, que al ser pocas, se decidió efectuar la recolección de la información al total de individuos que compone la población objeto de estudio.

En relación a los resultados de acuerdo a la evaluación de desempeño realizada por los coordinadores de ventas, quienes son los jefes inmediatos de los asesores, se pudo llegar a la conclusión de que el desempeño de los asesores es insuficiente puesto que obtuvieron un puntaje de 56 correspondiente según la clasificación a este rango. Y un 100% de los encuestados afirman que solo se les ofrece incentivos de tipo financiero, dejando de lado otro tipo de incentivos igualmente importantes como son el reconocimiento, las oportunidades de estudio y las oportunidades de ascenso que en ninguna de las fundaciones encuestadas se aplica, como lo comentaron los asesores, aunque los coordinadores de venta afirmaron que si se otorgan ascensos a los asesores. Determinando una comprobando de bajo desempeño laboral en relación a la falta de motivación.

La semejanza en este estudio es el mismo uso de las dos variables centrales, se diferencia en que busca determinar los factores que influyen en estas dos variables y se diferencia en que utiliza un alcance descriptivo y una población mayor, la aportación que permite es el identificar la posibilidad de un estudio exploratorio.

Respecto a las investigaciones locales en la ciudad de Valledupar se logra encontrar dos investigaciones correspondientes de la Universidad de Santander de la Facultad Ciencias Económicas, Administrativas y Contables del Programa de Administración Financiera Administrador financiero la primera fue realizada por Jiménez y Castro (2015) denominada “La motivación y satisfacción en el desempeño laboral del personal en el Banco de Occidente S.A en la ciudad de Valledupar” su objetivo es analizar la motivación y satisfacción en el desempeño laboral de los empleados como factor determinante y fundamental de una organización, bajo una metodología cuantitativa de alcance correlacional, no experimental.

Los indicadores de estudio fueron los beneficios económicos, crecimiento profesional, empoderamiento, capacitación, bienestar familiar, estabilidad laboral, políticas de ascenso, Trabajo en equipo, los cuales fueron analizados en la encuesta aplicada a los empleados de la entidad. De acuerdo a los resultados de las encuestas logramos apreciar que en el banco occidente S.A prima el reconocimiento, la opinión de los empleados, compromiso de todos los empleados de acuerdo a las políticas y directrices establecidos en la empresa.

Entre los resultados se encuentra que los trabajadores resaltan, que, aunque la organización cuenta con herramientas tecnológicas con niveles avanzados y que esto contribuye a la optimización de proceso, siempre prima la carga laboral frente al tiempo destinado para la ejecución de las tareas, motivo por el cual esto se refleja en las largas jornadas de trabajo sin remuneración adicional, cumpliendo satisfactoriamente con las labores asignadas.

La semejanza en este estudio es de las dos variables centrales e igual metodología y uso de encuesta, no se logra obtener diferencia en la población puesto que no es suministrada pero sí que el objetivo es desigual puesto que en la encontrada se busca analizar. Como aportación se obtiene la discriminación de nuevos indicadores de motivación y desempeño.

La segunda investigación fue la desarrollada por Pinto y Serna (2015) denominada como “Liderazgo motivacional: factor determinante en la productividad laboral” El objetivo general de la investigación es analizar el liderazgo motivacional como factor determinante en la productividad laboral bajo una metodología cuantitativa de alcance descriptivo.

Para el desarrollo de la investigación se tomó como base principal las teorías de Chiavenato (1999), Pinillo (1997), Robbins y De Cenzo (1996) entre otros. Para el desarrollo metodológico se utilizó el método descriptivo de revisión bibliográfica, a través del cual se logra conocer el concepto de liderazgo motivacional, productividad laboral y la relación que existe entre estos dos conceptos, permitiendo así establecer una analogía entre el liderazgo autoritario y liderazgo motivacional. Se obtuvo como resultado unas pautas claves para ejercer el liderazgo motivacional efectivo, que se verá reflejado en el desempeño y productividad de las organizaciones.

La semejanza en este estudio es que utiliza la variable de motivación como liderazgo y el desempeño entendido desde el análisis de la productividad, la diferencia en el verbo del objetivo al buscar analizar la problemática y el alcance descriptivo. La aportación se obtiene en proporcionar información sobre el existente método descriptivo de revisión bibliográfica.

Tipo y Diseño de la Investigación

Tipo. Corresponde a una investigación cuantitativa, al usarse una recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico estableciendo patrones de comportamiento; usando herramientas numéricas por medio de las cuales se obtendrá un resultado numérico imparcial; permitiendo un estudio de tipo descriptivo puesto que consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (Arias, 2012, p.24).

Según su clasificación es de alcance correlacional, puesto que logra relacionar el grado de motivación y desempeño laboral, su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno (Arias, 2012, p.25).

Diseño. Por las estrategia empleadas en la investigación se ubica en un diseño de campo, siendo aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes, de allí su carácter no experimental, el cual se presenta en un corte transversal porque los datos se recogen en un tiempo único (Arias, 2012, p.31). De este modo el estudio se realizó con los colaboradores de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar IPS

S.A.S de la Ciudad de Valledupar, a quienes se le aplico la aplicación del instrumento seleccionado y al análisis de datos, se llevó a cabo entre el 2019 y el año 2020.

Población y Muestra y Muestreo

Población de estudio. Dentro de la investigación se seleccionó la población de colaboradores de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar IPS S.A.S de la Ciudad de Valledupar, siendo un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (Arias, 2012, p.81).

Muestra. La muestra representativa está constituida por cuarenta y nueve (49) colaboradores de distintas áreas que integran el total de la nómina de la organización, según Arias “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83)

Muestreo. Elegidos a través del Censo, que según Arias (2012) consiste en contar o enumerar por completo los individuos que componen una población o comunidad en un área determinada y en un momento dado. En relación a esta investigación el acceso a los sujetos de estudio solo es posible con aquellos que cumplen funciones de atención al cliente, en cumplimiento a las políticas internas de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar I.P.S. S.A.S; puesto que existe una mayor flexibilidad horaria en comparación con los profesionales del área de la salud, siendo un total de cuarenta y nueve personas en nómina que integrando las áreas de administración, vigilancia y seguridad, admisión, talentos humanos, facturación contabilidad y archivo, sistema, autorización, mantenimiento, traslado y coordinación médica.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se establece que una técnica es el medio por el cual se recopilará la información dentro de una investigación (Abreu, 2012, p.187), utilizándose en esta ocasión la aplicación de encuesta sobre motivación y desempeño laboral para el análisis de datos.

Escogiendo la encuesta, al ser una técnica cuantitativa según Madrigal, Marín, Miranda, Mora, Muñoz, Olaso, & Paniagua (2009) que consiste en un procedimiento estandarizado de interrogación con el fin de conseguir mediciones de datos sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población, que permite su tratamiento informático y de análisis estadístico (p.5) seleccionando la diseñada por Murillo (2012), en su investigación titulada “La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Sede de la Región Departamental de Salud de Cortes en San Pedro de Sula”, (Ver Anexo B) se configura como un instrumento puesto que Hurtado (2010) señala que es toda herramienta que permite recoger, filtrar y codificar la información.

Su aplicación se realizó de manera individual, con una duración de diez (10) minutos, permite obtener información para caracterizar al personal al contar con una casilla de información de carácter general. Está compuesta de cuarenta (40) preguntas de las cuales el 50% mide la variable motivación desde la pregunta uno (1) a la veinte (20) y el otro 50% mide la variable desempeño laboral desde la pregunta veintiuno (21) hasta la cuarenta (40) cuya dimensiones e ítems están especificas la Tabla 1. La valoración se da por medio de una escala tipo Likert en donde se tiene la siguiente consideración:

- ✓ Totalmente en desacuerdo (5)
- ✓ De acuerdo (4)

- ✓ Indiferente (3)
- ✓ En desacuerdo (2)
- ✓ Totalmente de desacuerdo (1)

La calificación de la encuesta se dio teniendo en cuenta dos formas de realizarla; la primera es generaliza sumando la totalidad de preguntas por cada variable, la cual se tomará en cuenta para la correlación. En el caso de que la motivación sea adecuada se dice que el trabajador se siente motivado de lo contrario al estar inadecuada se siente desmotivado, también ocurre con el desempeño este se puede obtenerse ya sea adecuado o inadecuado. Los porcentajes obtenidos en el análisis de resultado se toman de la frecuencia de la siguiente puntuación:

Tabla 1

Puntajes de calificación general

Variable	Adecuado	Inadecuado
Motivación	61 a 10	20 a 60
Desempeño		

Fuente: elaboración propia (2020) adaptado de Murillo (2012).

La segunda manera se realiza sumando las preguntas por cada dimensión, obteniendo un valor adecuado o inadecuado, los porcentajes obtenidos en el análisis de resultado se toman de la frecuencia de la siguiente puntuación:

Tabla 2

Puntajes de calificación específica

Dimensión	Adecuado	Inadecuado
Incentivos	10 a 15	3 a 9
Salario y/o beneficios económicos del trabajo	16 a 25	5 a 15
Capacitaciones	13 a 20	4 a 12
Ambiente laboral	10 a 15	3 a 9
Relaciones interpersonales	16 a 25	5 a 15
Productividad	16 a 25	5 a 15
Productos o servicios	16 a 25	5 a 15
Rendimiento	16 a 25	5 a 15
Actitud	16 a 25	5 a 15

Fuente: elaboración propia (2020) adaptado de Murillo (2012).

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Para Bernal (2010) la validez y confiabilidad manifiesta la condición en que el instrumento concuerda a las necesidades de la investigación; para la encuesta de Murillo (2012) se analizan las dimensiones en busca de los factores comunes estadísticos extraídos debidos de las correlaciones de los elementos, utilizando el instrumento estadístico SPSS se examinó la capacidad de discriminación de los reactivos entre sujetos con puntuaciones altas y bajas de los reactivos, que permite obtener en la evaluación al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson y el alfa de Cronbach que el resultado es 0.81 de confiabilidad y validez de constructo; después de la revisión y la validación del cuestionario original.

Técnicas de Análisis de Datos

Se utilizó el software Staistical Package For Social Sciences o SPSS, siendo un software estadístico líder en el mundo, el cual:

Está diseñado para resolver problemas comerciales y de investigación mediante análisis ad hoc, pruebas de hipótesis, análisis geoespaciales y análisis predictivo. Permitiendo obtener

resultados significativos que aprueban o rechazan la hipótesis central del estudio, el programa arroja los datos finales mediante tablas y gráficas con data compleja. El SPSS es conocido por su capacidad de gestionar grandes volúmenes de datos y es capaz de llevar a cabo análisis de texto entre otros formatos, comprender datos, analizar tendencias, pronosticar y planificar para validar suposiciones e impulsar conclusiones precisas (Pardo y Ruiz, 2002, p.1).

Principalmente se implementó para realizar el análisis de datos y correlación en la presente investigación ante las variables de motivación y desempeño laboral. Realizando una prueba de normalidad denominada Shapiro–Wilk, plantea como hipótesis nula que una muestra X_1 a X_n , proviene de una población normalmente distribuida; se emplea para poblaciones menores de cincuenta (50) sujetos de estudio (Shapiro y Wilk, 1965, p. 591), en este estudio que arrojó una distribución anormal al obtener un resultado de motivación de 0,022 y de desempeño de 0,001 menor a la significación promedio de 0,005.

Direccionado a realizar la correlación desde el coeficiente de correlación de Spearman, según Martínez, Tuya, Martínez, Pérez y Cánovas (2009) es una medida utilizada para averiguar la asociación o interdependencia entre las dos variables aleatorias tanto continuas como discretas; la interpretación oscila entre +1 y -1, indicándonos asociaciones negativas o positivas respectivamente, donde un valor de cero(0) significa que no hay correlación de rangos, el valor de más uno (+1) significa una perfecta asociación de rango y menos uno (-1) significa una perfecta asociación negativa entre los rangos, determinando si la hipótesis será nula cuando no existe ninguna relación y la nube de puntos están distribuidas al azar se dice que no están correlacionadas” .

De igual forma se utilizó para generar la validez y confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente de correlación de Pearson y el Alfa de Cronbach, se utilizaron gráficas y tablas en el estudio.

Consideraciones Éticas de la Investigación y Consentimiento Informado

Debido a la responsabilidad que designa la elaboración de este proyecto como estudiantes de psicología de la Universidad Popular del Cesar en formación, se buscó poner en práctica el cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Congreso de Colombia en lo contemplado por la Ley 1090, (2006) por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones, se toma en cuenta los criterios de confiabilidad que se estipula en el Título II del Artículo N° 2 inciso cinco (5) que señala que 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 revelando los resultados de tal información al obtener el consentimiento de la persona o del representante legal de la empresa.

De igual forma el inciso ocho (8) expone que la evaluación técnica en el desarrollo, publicación y utilización de los instrumentos de evaluación, los psicólogos se esforzarán por promover el bienestar y los mejores intereses del cliente. Evitarán el uso indebido de los resultados de la evaluación. Respetarán el derecho de los usuarios de conocer los resultados, las interpretaciones hechas y las bases de sus conclusiones y recomendaciones. Se esforzarán por mantener la seguridad de las pruebas y de otras técnicas de evaluación dentro de los límites de los mandatos legales. Harán lo posible para garantizar por parte de otros el uso debido de las técnicas de evaluación.

En el inciso nueve (9) en investigación con participantes humanos, la decisión de acometer una investigación descansa sobre el juicio que hace cada psicólogo sobre cómo contribuir mejor al desarrollo de la Psicología y al bienestar humano. Tomada la decisión, para desarrollar la investigación el psicólogo considera las diferentes alternativas hacia las cuales puede dirigir los esfuerzos y los recursos. 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 y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos.

Ante el Capítulo VI del uso de material psicotécnico se cumple con Artículo 46 al utilizar una encuesta estandarizada, con validez y confiabilidad, así mismo Acuerdo N° del 2019 establece el Manual Deontológico Y Bioético del Psicólogo en Colombia, en su séptima versión, el cual sigue señalando el uso del consentimiento informado, el cual deben firmarlo los participantes en la investigación. Se les debe decir en qué consiste la investigación, porqué se les seleccionó para participar en ella, cuánto tiempo y esfuerzo requerirá su participación. Se les especificará claramente que su participación es completamente voluntaria, que pueden negarse a participar o retirarse de la investigación en cualquier momento sin recibir castigo alguno. Especificar si se va a filmar, grabar o si se les va a observar indirectamente.

Por lo cual se elaboró un consentimiento informado (Ver anexo A) e implemento según lo indicado en la ley y el código con los sujetos de estudio; no se manejaron criterios de exclusión y la única premisa de inclusión era ser un colaborador Unidad Pediátrica Simón Bolívar IPS S.A.S de la Ciudad de Valledupar.

Resultados de la Investigación

Análisis de Datos

Tras la realización de la firma del consentimiento informado, se aplicó a la muestra seleccionada la encuesta sobre motivación y desempeño del personal, la cual estaba constituida por diez (10) interrogantes que permitieron suministrar información de carácter general sobre los colaboradores cumpliendo así con el primer objetivo específico trazado; el cual debía caracterizar socio demográficamente a los trabajadores de Unidad Pediátrica Simón Bolívar IPS S.A.S ante lo cual se encontró en la figura 1 que en un 57% de la distribución en el sexo corresponde mayoritariamente al femenino seguido del 42% para el masculino.

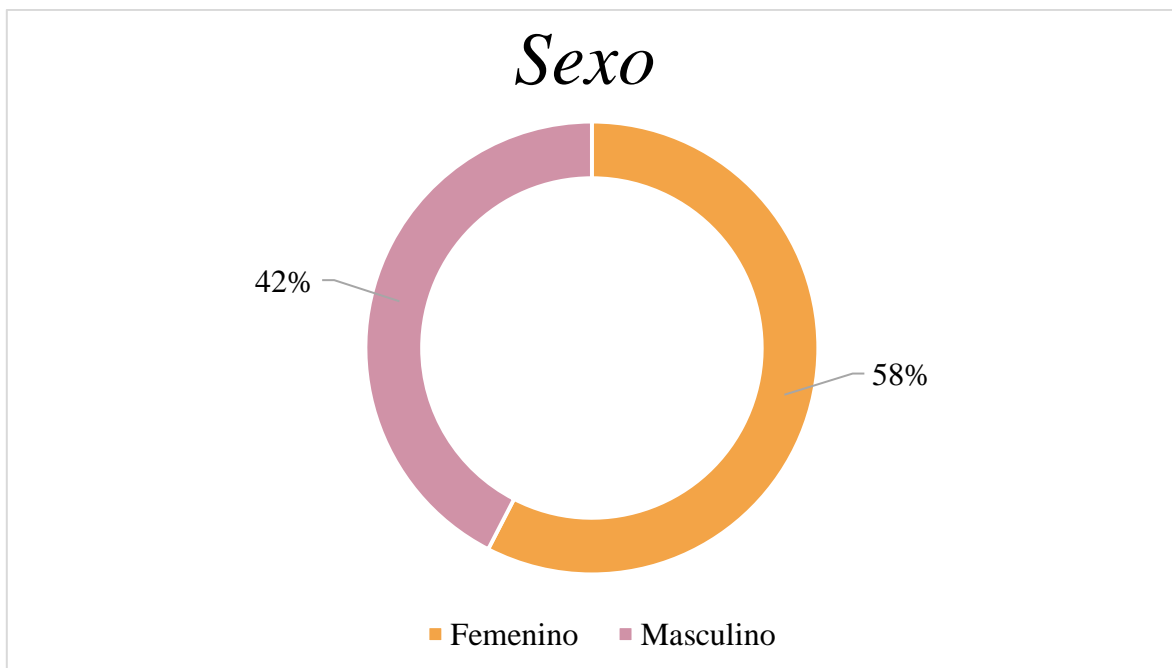


Figura 1. Distribución del Sexo de los trabajadores. Fuente: Elaboración Propia (2020).

La figura 2 señala que los trabajadores se encuentran en un rango de edad de veintitrés (23) a veintinueve (29) años de edad en un 41% mayoritariamente, continuado del 35% entre los treinta (30) a los treinta y nueve (39) años de edad y un 24% correspondiente para los cuarenta (40) a los cincuenta y seis (56) años de edad.

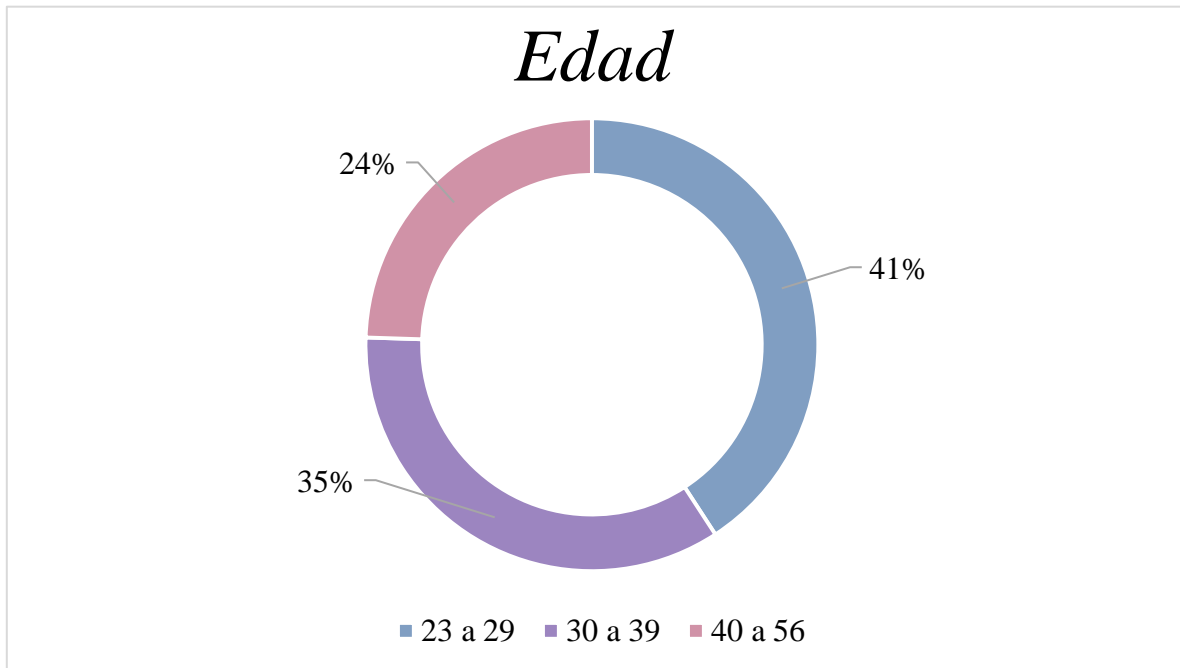


Figura 2. Rango de Edad de los trabajadores. Fuente: Elaboración Propia (2020).

En la figura 3 se identifica que los trabajadores se sitúan en un 52% dentro del estado civil soltero, el 32% casado y 16% unión libre.

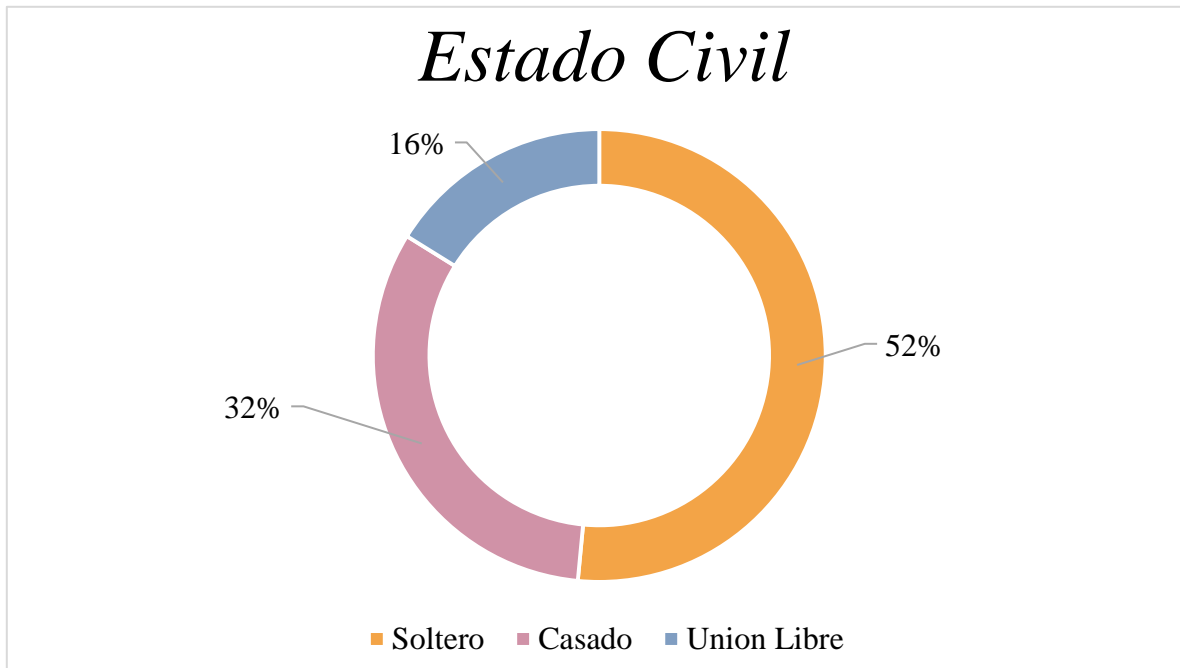


Figura 3. Estado Civil de los trabajadores. Fuente: Elaboración Propia (2020).

La figura 4 establece que el tipo de contrato en un 84 % es indefinido y 16% fijo para los trabajadores.

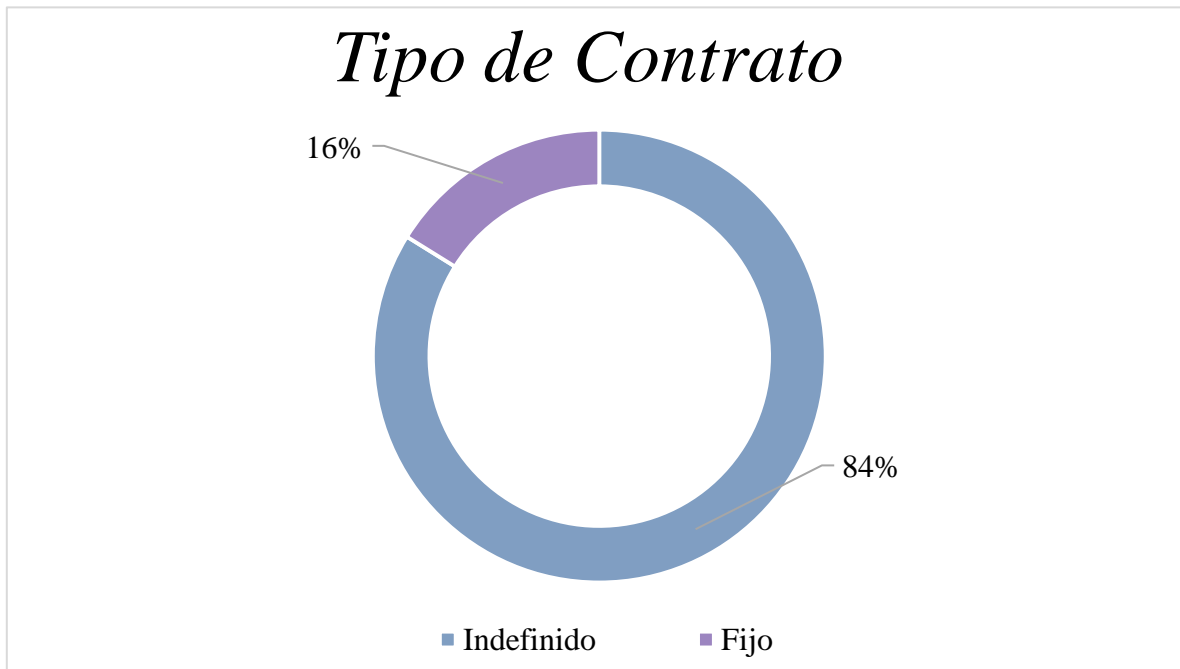


Figura 4. Tipo de Contrato de los trabajadores. Fuente: Elaboración Propia (2020).

En relación a la figura 5 los trabajadores señalan su ubicación en la empresa, proporcionando un 30% para el área de administración con mayores empleados, seguido del 12% vigilancia y seguridad, el 10% respectivo para admisión y talentos humanos, un 8% para facturación, un 6% para contabilidad y archivo, el área de sistema, y autorización, continuado del 4% respectivo para mantenimiento y traslado y un 2% para coordinación médica. En las cuales ocupan cargos como técnico administrativo, vigilantes, auxiliar de servicios generales, conductor, auxiliar de talentos humanos, ingenieros, técnicos en sistemas, líder asistencial, enfermeras y auxiliar contable.

Áreas de Trabajo

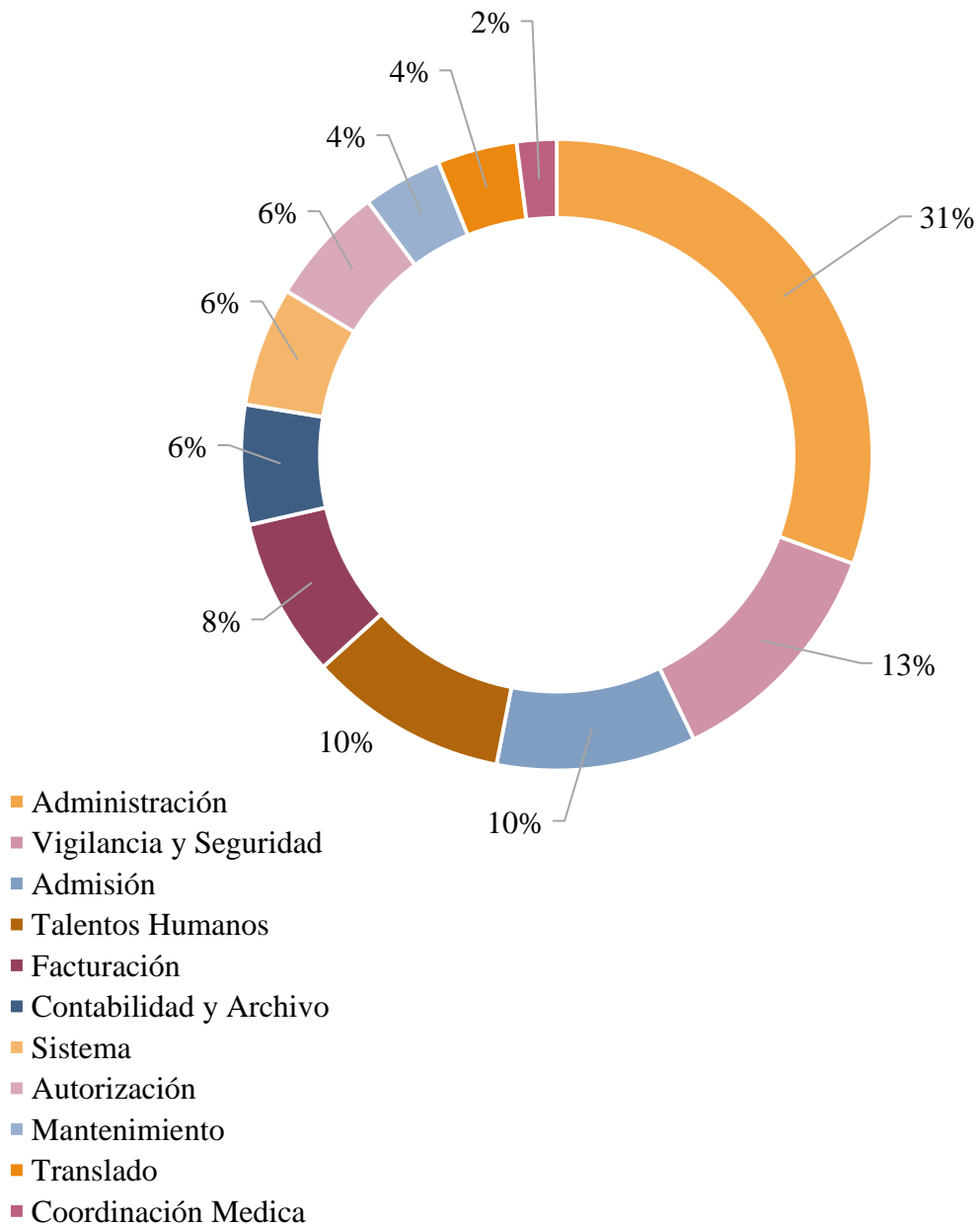


Figura 5. Ubicación de trabajadores por Áreas. Fuente: Elaboración Propia (2020).

En la figura 6 se señala que en relación al tiempo laboral el 64% Si es antiguo en el cargo mientras el 36% No lo es.

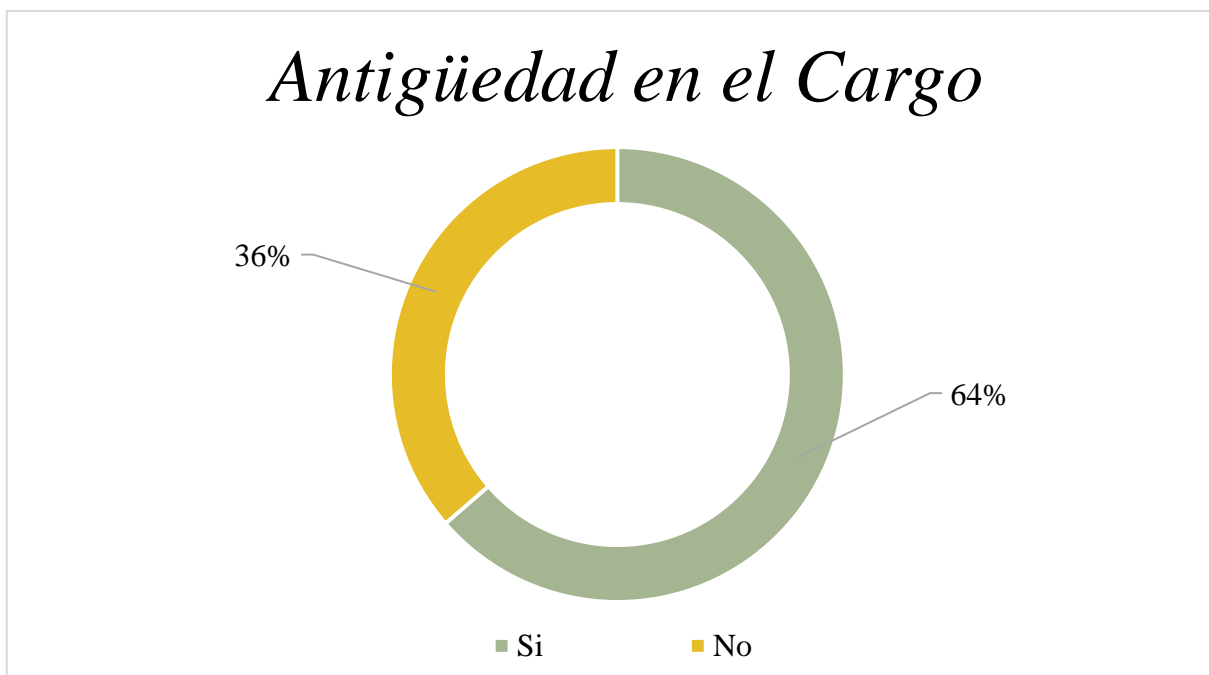


Figura 6. Antigüedad en el Cargo de los trabajadores. Fuente: Elaboración Propia (2020).

La Figura 7 muestra el número de personas a cargo, obteniendo que el 58% de los colaboradores no tiene bajo su cargo a ningún personal, el 16% tiene a cargo una (1) sola persona, el 12% a dos (2), un 10% a tres (3) y un 4% a cuatro (4) personas.

Numero de Personas a Cargo

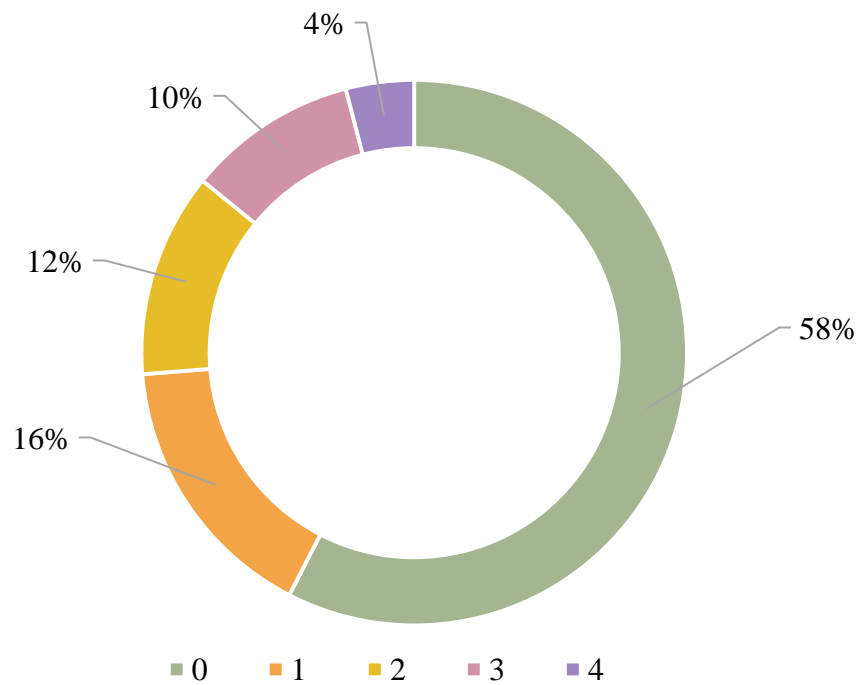


Figura 7. Número de personas a Cargo de los trabajadores. Fuente: Elaboración Propia (2020).

La figura 8 especifica que el 90% de los trabajadores recibe entre uno (1) a dos (2) Salarios Minimo Legal Vigente mientras el 10% obtiene entre tres (3) a cuatro (4) Salarios Minimo Legal Vigente.

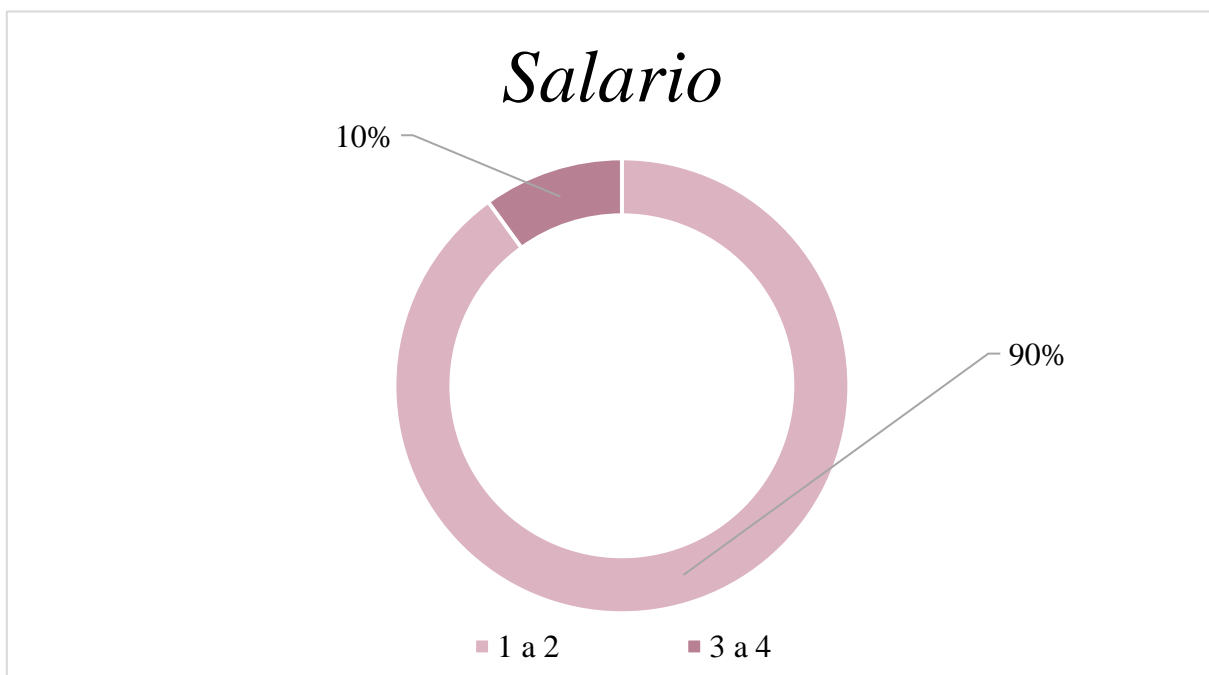


Figura 8. Salario de los trabajadores. Fuente: Elaboración Propia (2020).

Y finalizando la encuesta la Figura 9 identifica que el 52% de los trabajadores tiene un nivel de escolaridad técnica, 28% tecnológica, 18% profesional y el 2% especialista.

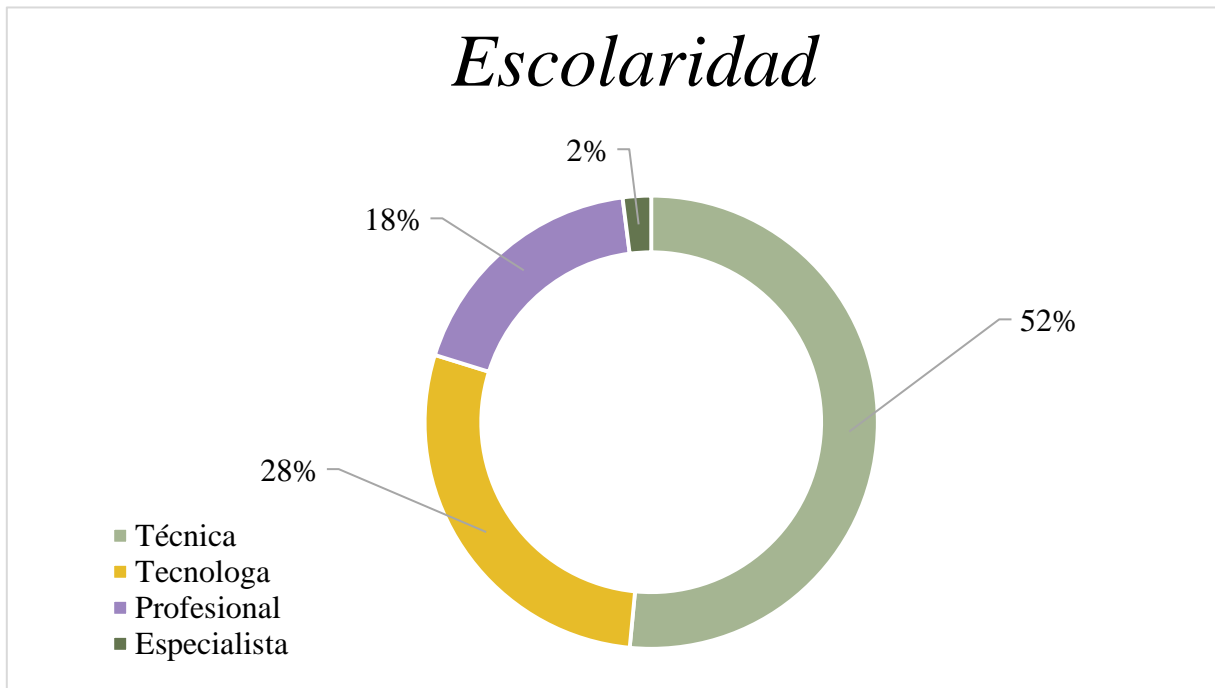


Figura 9. Escolaridad de los trabajadores. Fuente: Elaboración Propia (2020).

En el cumplimiento del segundo objetivo de estudio de identificar el grado de Motivación de los trabajadores de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar IPS S.A.S se encontró que el 78% de los trabajadores se siente motivado y 22% no se siente motivado.

Motivación Laboral

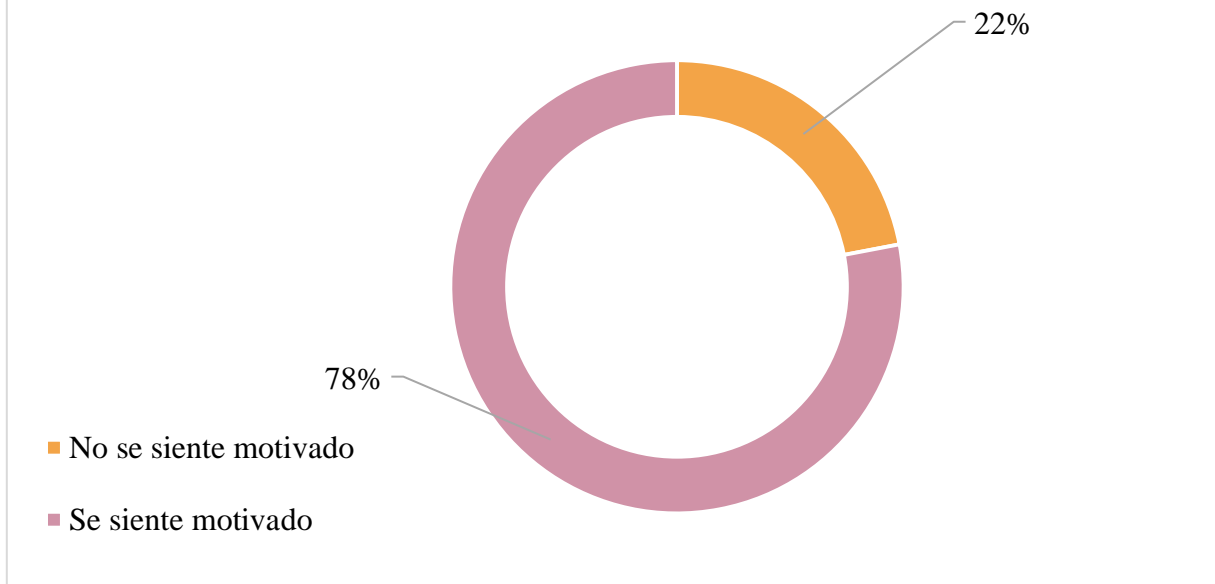


Figura 10. Motivación Laboral. Fuente: Elaboración Propia (2020).

Dentro de las dimensiones de motivación laboral se identifica que:

Tabla 6

Dimensiones de la motivación laboral

Motivación laboral	Adecuada		Inadecuada	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Incentivo	35	72%	14	28%
Salario	34	70%	15	30%
Capacitación	37	76%	12	24%
Ambiente Laboral	34	70%	15	30%
Relaciones Interpersonales	38	78%	11	22%

Fuente: Elaboración Propia (2020).

La Tabla 6 en relación a los indicadores a nivel adecuado se identifica el 78% de los empleados se sienten de motivación en las relaciones interpersonales, 76% en la realización de capacitaciones, el 72% con los incentivos y respetivamente con el 70% para salario y ambiente laboral. Por lo tanto, el 30% para inadecuado el ambiente laboral y el salario, 28% los incentivos, 24% para capacitación y 22% relaciones interpersonales.

Para el cumplimiento del tercer objetivo se indica el grado de desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar IPS S.A.S, la Figura 11 señala que se obtuvo un 76% de adecuado desempeño laboral mientras el 24% presenta inadecuado desempeño.

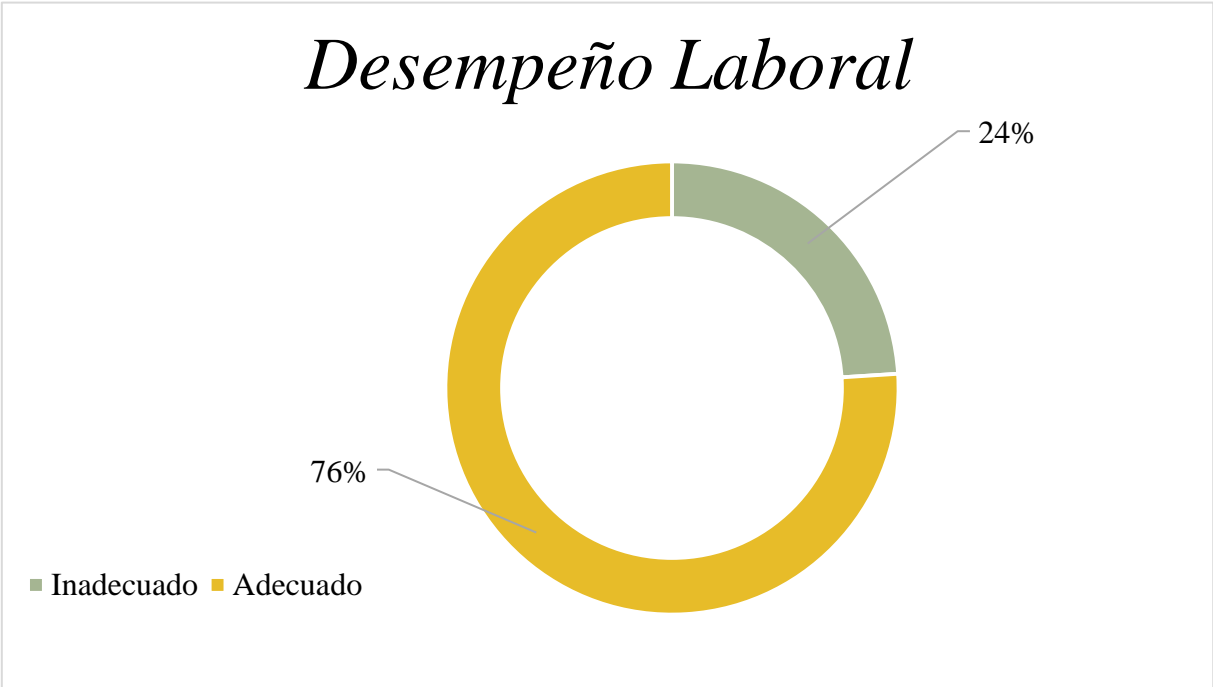


Figura 11. Desempeño Laboral. Fuente: Elaboración Propia (2020).

Dentro de las dimensiones del desempeño laboral de identifica que:

Tabla 7

Dimensiones del desempeño laboral

Desempeño laboral	Adecuada		Inadecuada	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Productividad	39	80%	10	20%
Producto o Servicios	38	78%	11	22%
Rendimiento	39	80%	10	20%
Actitud	34	70%	15	30%

Fuente: Elaboración Propia (2020).

La Tabla 7 en relación a los indicadores se identifica en adecuado el 80% respectivamente en el desempeño laboral se encuentra frente a la productividad y rendimiento, 78% en productos o servicios, y el 70% final para la actitud. Por lo tanto, el 30% para inadecuado en actitud, 20% productividad y rendimiento, y 22% productos o servicios.

Permitiendo en la consolidación de los resultados el cumplimiento del objetivo general de establecer la relación de la Motivación en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar IPS S.A.S de la ciudad de Valledupar, al encontrar que:

Tabla 8

Correlación entre variables de motivación y desempeño laboral

Rho de Spearman		Motivación	Desempeño
Motivación	Coefficiente de Correlación	1,000	,826**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	49	49
Desempeño	Coefficiente de Correlación	,826**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	49	49

Fuente: Elaboración Propia (2020).

La Tabla 8 señala que ante una distribución anormal se realizó una pruebas no paramétrica, evidenciando que hay en los datos significativos de correlación 0,000 bilateral, de acuerdo a la regla de decisión de sigma este resultado arroja una correlación, lo cual niega la hipótesis nula de una posible relación de desmotivación y bajo rendimiento y acepta la hipótesis de investigación que confirma la existencia de correlación entre las variables motivación y desempeño. Es decir, una perfecta asociación de rango donde a mayor motivación mayor desempeño o viceversa, por parte de los trabajadores de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar IPS S.A.S de la ciudad de Valledupar.

Discusión de los Resultados

En relación con el anterior análisis, se concluye en relación al cumplimiento del primer objetivo específico de generar una caracterización sociodemográfica de los trabajadores de Unidad Pediátrica Simón Bolívar IPS S.A.S, los resultados obtenidos muestran que es una población prevalente por el sexo femenino, aportando el 43% de motivación adecuada mientras el masculino el 35%; en relación al desempeño el género femenino 42% y el masculino el 34% adecuado, principalmente los colaboradores se encuentran en un rango etario de veintitrés (23) a veintinueve (29) años de edad ocupando un 41% de la población que mantiene adecuados sus niveles de desempeño y motivación laboral.

De igual forma son mayoritariamente de estado civil solteros en 52% con las dos variables adecuadas, se hallan con contratos mayoritariamente indefinidos con un 61% de motivación y 63% del desempeño adecuado recibiendo entre uno (1) a dos (2) salarios mínimos legal vigente que permite mantener la motivación y el desempeño en los porcentajes adecuados que posteriormente se describirán, los colaboradores se caracterizan por estar en el área administrativa con educación técnica, sin tener personal a cargo, algunos de ellos se identificaron como contratados hace pocos meses a la aplicación de la encuesta.

Hacia algunos de estos colaboradores se observó por parte de la encargada del Área de Talentos Humanos la presencia de características de desmotivación de igual forma la

carencia de un programas o estrategias motivacionales aún se dan actividades ocasionales, que conlleva a la necesidad de crear el objetivo de identificar el grado de motivación de los trabajadores, obteniendo en la variable, un diagnostico general para la empresa que demuestra un personal que se siente motivado en incentivos, salarios, capacitaciones, ambiente laboral y relaciones interpersonales alcanzando un 78% de estimulación adecuada, principalmente debido a las relaciones interpersonales.

Por lo tanto se corrobora que la motivación varía en cada persona, y en que la mayoría de los empleados se presentan comportamientos según Stoner, Freeman, & Gilbert (2010), que contribuyen en cierto sentido al compromiso de las personas, ante características proveniente de la psicología humana, entendido por lo afirmación de Marín, Ruiz y Henao (2016) como una fuerza que les permita impulsarse a iniciar, mantener y optimizar sus tareas laborales, haciendo que den lo mejor de sí para estar motivados a alcanzar un objetivo concreto en un nivel de esfuerzo y persistencia dentro de la organización; cabe resaltar que la encuesta examina los estímulos que son de tipo extrínseco, es imperante mencionar que dicho factor no necesariamente se constituye en una satisfacción.

Respeto al desempeño existen registros de incumplimiento por parte de algunos ante funciones designadas, y su falta de evaluación, por lo que se buscó indicar el grado de desempeño laboral de los trabajadores, obteniendo como diagnostico general de la empresa un personal que presenta un 76% adecuado, basado principalmente en los indicadores de rendimiento y productividad. Lo cual concuerda con lo manifestado por Tejedor y García (2010) en que los empleados logran “cumplir con sus responsabilidades, hacer aquello a lo que están obligado a hacer y de la mejor manera, para así lograr la mejora continua y el alcance de niveles más altos de conocimientos, habilidades, actitudes y valores” (p. 237).

En relación con el Acuerdo No. 137 del 14 de enero de 2010, que establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral, la organización ante los compromisos laborales presenta una clasificación de 76% que le asigna un nivel satisfactorio.

Resulta importante el mencionar que ante los resultados obtenidos en los anteriores objetivos existe una parte de la muestra que conforma un 22% que señala no sentirse motivada y un 24% de desempeño inadecuado, corroborando según lo planteado por Rothlin & Werder (2009) que la desmotivación en el empleado puede generar insatisfacción; la cual trae como consecuencia un trabajador pasivo quién hace lo mínimo y no siente en absoluto la empresa como una organización colectiva, genera aburrimiento y hasta pérdida de creatividad que traería como efecto al adverso el bajo rendimiento laboral.

En relación al objetivo general de establecer la relación de la Motivación en el Desempeño Laboral de los trabajadores, se encontró que existe una correlación altamente significativa lo cual niega la hipótesis nula de una posible relación de desmotivación y bajo rendimiento y acepta la hipótesis de investigación que confirma la existencia de correlación entre las variables motivación y desempeño.

Lo cual corrobora según Robbins y Coulter (2013) que la motivación laboral infiere en el desempeño ante el compromiso del mismo individuo por el logro de sus actividades y objetivos laborales. Es decir que a mayor motivación mayor desempeño o viceversa; es posible infiriendo en lo expresado por Tschohl, (2011) de que al lograr en los empleados un nivel de motivación es capaz de inducirlos a ofrecer un buen servicio a la clientela, es importante sin lugar a dudas pues son ellos la impresión positiva que se hace de la empresa; dicha responsabilidad permite según Suarez (2012) aumentar la productividad en la participación del trabajador, y de este modo la organización se beneficia al conseguir

buenos colaboradores con ansias de realizar lo mejor de sí, llevándolos ser más eficaces y productivos que incide en la rentabilidad de la organización.

Conclusiones

Alrededor de las conceptualizaciones, antecedentes y bases teóricas que se recopilaron en el estudio, se concluye que la gestión motivacional que tiene una empresa para desarrollar dicha capacidad en sus colaboradores genera una relación positiva con el desempeño de su labor al mantener estímulos; al ser una fuerza psicológica que permite incentivar y enfocar la conducta personal y profesional frente a los objetivos organizacionales.

Por lo tanto, es importante señalar que ante la pregunta de investigación ¿Cómo se relaciona la Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar IPS S.A.S de la ciudad de Valledupar? Hay una correlación entre la motivación y el desempeño obtenido en los resultados, conllevando a negar la hipótesis nula de una posible relación de desmotivación y bajo rendimiento generalizado, aunque se encuentren casos menores, se acepta la hipótesis de investigación de que mayor motivación va aumentando un mayor desempeño o viceversa en los trabajadores de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar IPS S.A.S de la ciudad de Valledupar.

Se debe reconocer que la falta de un programa de bienestar laboral para incentivar a los colaboradores y el solo realizar actividades ocasionales ha conllevado la presencia de un 22% de desmotivación cuyos indicadores predominantes de insatisfacción son para el ambiente laboral y salario.

Ante la falta de evaluación de desempeño en esta organización se extrae un 24% inadecuado, con incidencia en la actitud de los empleados, lo cual corroboraría lo expresado mediante una entrevista no estructurada con la jefe encargada del Área de Talentos Humanos sobre lo observado en algunos trabajadores tales como desgano, falta de participación en las relaciones interpersonales, tendencia a evitar liderar proyectos o trabajos en grupo, si llegan a ejecutar actividades resultan con un nivel de resultado inferior al que podría ser esperado y negativismo.

Aun que se presentan estos casos dicho porcentaje son menor al señalado del 78% de motivación y el 76% de desempeño siendo los dos adecuados aportados por el género femenino, mayoritariamente en edades de veintitrés (23) a veintinueve (29) años con contratos mayoritariamente indefinidos recibiendo entre uno (1) a dos (2) salarios mínimos legal vigente. Según los resultados obtenidos en la encuesta de Murillo (2012), sosteniendo de este modo que existe así un diagnóstico general positivo en la organización puesto que estarían posicionándose con un rendimiento empresarial para la asignación de un nivel satisfactorio, según lo establecido por el Acuerdo No. 137 del 14 de enero de 2010.

Desde el punto de vista psicológico, que la organización cuente con una adecuada motivación y desempeño correlacionados permite que los trabajadores se sientan valorados para poder tener nuevas ideas manifestándolas para contribuir a los cambios organizacionales, pueden ser más creativo, y dar lo mejor de sí en su área laboral, que beneficia a la organización en que sus trabajadores realizaran bien sus funciones, incluso evita enfermedades laborales como el estrés crónico, las faltas a trabajar, ser impuntuales, crear un mal ambiente, así como llevar una mal relación con sus compañeros de trabajo.

A mayor motivación habrá un mayor rendimiento de competitividad empresarial ya que los colaboradores se sienten a gusto en su labor, no se presentan rotaciones al existir un sentido de pertenencia por medio de la motivación constante. De esta forma la organización podrá retener más a sus trabajadores y aumentar su productividad mediante el compromiso de alcanzar los objetivos empresariales.

Por lo tanto se puede entender que la motivación laboral es el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la organización con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo, si se obtiene satisfacción aumentara el rendimiento de la persona para alcanzar las metas de la organización ajustado a la necesidad de satisfacer sus propias necesidades. (Rivas & Perero, 2018, p.185) por ello la Unidad Pediátrica Simón Bolívar IPS S.A.S de mantener una estimulación al trabajo al satisfacer las necesidades que se hayan presente en el empleado con relación a su deseo de autorrealización ya que al final la organización recibirá una compensación en su rentabilidad, productividad y reconocimiento social.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta que para el éxito de toda empresa es vital lograr que sus empleados sientan que los objetivos de ésta, se alinean con sus propios personales y profesionales, siendo una organización capaz de satisfacer sus necesidades y llenar sus expectativas para desenvolverse con mayor deseo llevar a cabo las metas de la misma, la cual se beneficia en la obtención de un buen desempeño que le permita ser una empresa productiva y rentable se establecen las siguientes recomendaciones:

- ✓ Se propone la presente investigación como precedente para investigaciones futuras sobre las variables de motivación y desempeño laboral, ante la falta de diversidad de estudios del campo psicológico organizacional en la ciudad de Valledupar.
- ✓ Se le sugiere a la Unidad Pediátrica Simón Bolívar IPS S.A.S de la ciudad de Valledupar, que genere una mejora de los procesos internos en relación al diseño de un programa de bienestar laboral para otorgar estímulos y capacitación, y así dar cumplimiento efectivo y no ocasional como se viene presentando al Decreto 1227 del 21 de Abril de 2005, para el desarrollo de las competencias laborales necesarias y el interés de una motivación que eleve aún más el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados. De igual forma que mitigue la situación actual de un porcentaje mínimo de desmotivación y bajo rendimiento organizacional.
- ✓ Tomar en cuenta para las estrategias a indicar dentro del programa de estímulo y capacitación sugerido a diseñar el tomar todos los viernes de cada mes un tiempo para efectuar actividades deportiva, artísticas, cultural, capacitaciones o de promoción y prevención de la salud para general el bienestar emocional, física y mental en los colaboradores.
- ✓ Adoptar anualmente la actualización del plan a diseñar sobre estímulos y capacitaciones institucionales.
- ✓ Para dar cumplimiento a la Ley 909 del 23 de septiembre de 2004 el diseñar un sistema de evaluación del desempeño que deberá ser adoptado por las con base en parámetros previamente establecidos que permitan fundamentar un juicio objetivo sobre su conducta laboral y sus aportes al cumplimiento de las metas institucionales.

- ✓ Establecer una (1) evaluación de desempeño de manera trimestral y una parcial al año aplicando rigurosamente el procedimiento; tomando como base los Métodos de Evaluación de 360° o las Escalas Gráficas.
- ✓ Adoptar una secuencia cíclica anual de planificación, seguimiento y evaluación continua para la mejora de los procesos internos.

Referencias

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. Sexta Edición*. Caracas: Editorial Episteme.
- Abreu, J. (2012). Hipótesis, método & diseño de investigación. *Daena International Journal of Good Conscience*, Volumen (7), p.187-197.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Tercera Edición*. Colombia: Pearson Educación.
- Baguer, A. (2009). Dirección de Personas. Un timón en la tormenta. Cómo implantar con sencillez, de forma práctica, la Dirección de Personas en la empresa, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Camacho, M., y Del Campo, C. (2014). Impacto de la motivación intrínseca en el rendimiento académico a través de trabajos voluntarios: un análisis empírico. *Revista Complutense de educación*, Volumen (26), p. 67-80.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Novena Edición*. México: MCGraw Hill.
- Congreso de la República de Colombia (2019). Acuerdo N° 15 del 7 de mayo de 2019 Por medio del cual se expide y actualiza el Manual Deontológico y Bioético de Psicología. Bogotá D.C.: Congreso de la República de Colombia.
- Congreso de la República de Colombia (2010). Acuerdo No. 137 del 14 de enero de 2010 por el cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Servidores

de Carrera Administrativa y en Período de Prueba. Bogotá D.C.: Congreso de la República de Colombia.

Congreso de la República de Colombia (2006). Ley 1090 del 6 de septiembre de 2006 Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Bogotá D.C.: Congreso de la República de Colombia.

Congreso de la República de Colombia (2005). Decreto 1227 del 21 de abril de 2005 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998. Bogotá D.C.: Congreso de la República de Colombia.

Congreso de la República de Colombia (2004). Ley 909 del 23 de septiembre de 2004 por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C.: Congreso de la República de Colombia.

Cubas, N. (2016). *La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la IE-ADEU Deportivo SAC-chiclayo*. (Tesis de posgrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú.

Davis, K., y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Editorial Thomson.

Escalante, S., González, C., y Alvear, O. (2009). *La motivación como factor significativo en el desempeño laboral de los empleados del área comercial y ventas de las fundaciones que otorgan microcrédito en la ciudad de Cartagena* (Tesis doctoral). Universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia.

- Gómez, I. (2014) *Factores de motivación laboral en los empleados de C.I. UNIBAN*. (Tesis Doctoral). Corporación Universitaria Lasallista, Caldas, Antioquia.
- Gómez, L., Balkin, D., y Cardy, R. (2001). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. 3ra ed, España: Pearson Educación.
- González, S. (2017). Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz. *San Martín Emprendedor Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*, Volumen (5), p.15-35.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- Herzberg, F. (2004). Una vez más: Cómo se motiva a los empleados. *Harvard Business Review*, p. 53-80.
- Hurtado, J. (2010). *El proyecto de investigación comprensión holística de la metodología y la investigación*. Caracas. Editorial Quirón.
- Jimenez, L, y Castro, Y. (2015). *La motivación y satisfacción en el desempeño laboral del personal en el Banco de Occidente S.A en la ciudad de Valledupar* (tesis de pregrado). Universidad de Santander, Valledupar, Colombia.
- Jimenez, C. (2009, Julio- septiembre). Motivación y Habilidades de Dirección. *CEMCI*. Recuperado de: <https://revista.cemci.org/numero-4/pdf/doc3.pdf>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. 6a ed. México; Pearson Prentice Hall.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.

- Madrigal, B. (2009). *Habilidades Directivas*. México D.F.: Mc Graw Hill/ interamericana Editores S.A.
- Madrigal, K., Marín, E., Mitrandá, L., Mora, M., Muñoz, M., Olasso, A., & Paniagua, M. (2009). La utilización de la encuesta en la investigación cuantitativa. *Ulaicit*, Volumen (9) p. 3-9.
- Marín, A., y Arango, B. (2017) *Factores Motivacionales que determinan la permanencia de los colaboradores de Adylog*. (Tesis de posgrado). Universidad de Manizales, Manizales, Colombia.
- Marín, K., Ruiz, A. y Henao, E. (2016). La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas. *Colección Académica de Ciencias Sociales*, 3(2), 22-35.
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., y Cánovas, M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*.p.8.
- Morles, V. (1997). *Planeamiento y análisis de investigaciones*. Caracas: Editorial El Dorado.
- Murillo, N. (2012). *La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Sede de la Región Departamental de Salud de Cortes*. (Tesis de Posgrado).Universidad Tecnológica de Honduras. San Pedro Sula, Honduras.
- Navarro, J., Ceja, L., Curioso, F. y Arrieta, C. (2014). Cómo motivar y motivarse en tiempos de crisis. *Papeles del psicólogo*, Volumen (35), p. 31-39.
- Navarro, P. (2010). *Curso de MBA. Liderazgo y Recursos Humanos. Análisis del comportamiento organizacional*. España: Bresca Editorial.
- Oliva, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015.*, (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Palmar, R., y Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos, Universidad Autónoma del Estado de México Toluca*. Volumen (17), p. 159-188
- Pardo, A., y Ruiz, M. (2002). *SPSS, Guía para el análisis de datos*. Madrid: McGraw-Hill.
- Pinto, C., y Serna, K. (2015). *Liderazgo motivacional: factor determinante en la productividad laboral* (tesis de pregrado). Universidad de Santander, Valledupar, Colombia.
- Ramírez, R., Abreu, L., y Badii., M. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena Intenational Journal of Good Conscience*, volumen (3), p.143 – 185.
- Reyna, J., y Mayomy, A. (2019). *Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral en el área de facturación de la clínica Anglo Americana*, 2019. Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional. Decima Edición . Riverside, Mexico: Prentice Hall*.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2013). *Administración*. México D.F: Pearson Educación.
- Rothlin, P., & Werder, P. (2009). *El nuevo síndrome laboral Boreout: Recupera la motivación*, Barcelona: Editorial Debolsillo.
- Rivas, H., & Perero, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192.
- Rodríguez, J. (2007). *Administración moderna del personal. Séptima Edición . México: Cengage Learning*.
- Ruiz, E., Gago, M. D., García, C., y López, S. (2013). *Recursos Humanos y responsabilidad social corporativa*, España:McGrawHill.

- Senge, P. (2006). *La Quinta Disciplina. En La Práctica*. Argentina: Ediciones Juan Granica S.A.
- Sornoza, A. y Páez, G. (2004). *El sistema de incentivos como herramienta para el mejoramiento de la productividad empresarial*. (Tesis de Pregrado). Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas Escuela Superior Politécnica del Litoral, Educador.
- Sotelo, A., Almaguer, K. y Quintero, J. (2016). La motivación, la formación y el desarrollo humano como factores de incidencia en el compromiso organizacional. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría*. Volumen (4), p. 35-56.
- Suarez, S. (2012). Cultura E Medellín. *Cultura E*. Recuperado de:
http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/Paginas/motivacionlaboral_100702.aspx.
- Shapiro y Wilk. (1965). Prueba de análisis de varianza para la normalidad (muestras completas). *Biometrika*, Volumen (52), p. 591-611.
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D (2010). *Administración, Sexta Edición* México D.F: Pearson educación.
- Tamayo y Tamayo, M. (2014). *El Proceso de la Investigación científica* México D.F: Grupo Noriega Editores.
- Tejedor, F y García, A. (2010). Evaluación del desempeño docente. *Revista Española de Pedagogía*, Volumen (68), p. 439-459.
- Tschohl, J., (2011). *Servicio al cliente. Técnicas estratégicas y una verdadera cultura para generar beneficios*. México: Service Quality Institute Latin America.

Anexos

Anexo A. Formato de Consentimiento Informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Valledupar, _____ de _____ de 20_____

Cordial saludo,

Se extiende a usted la invitación a participar en la investigación titulada:

**Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Unidad Pediátrica
Simón Bolívar IPS S.A.S de la Ciudad de Valledupar.**

Teniendo como objetivo general de investigación el establecer la relación de la Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar IPS S.A.S de la ciudad de Valledupar. A continuación, se describen las consideraciones de participar en la investigación:

1. La participación es libre y voluntaria, luego de iniciada la investigación, usted puede disentir cuando lo desee.
2. Sus datos y resultados individuales serán usados únicamente con fines académicos descartando cualquier uso económico, laboral o cualquier otra índole. En caso de tener dudas o reclamo al respecto, podrá comunicarse con el investigador (ver datos de contacto) y también podrá adelantar el debido proceso por medio de la universidad popular del cesar, así como por el Colegio Colombiano de Psicólogos COLPSIC, según lo establece la Ley 1090 de 2006 para la profesión de psicología.

3. Los datos y resultados individuales serán usados de manera confidencial, según lo exige el Artículo N°2 inciso cinco (5) de la Ley 1090 de 2006 al rol del psicólogo. La única excepción a esta condición sucede si alguna autoridad judicial competente (por ejemplo, fiscalía) solicita a los investigadores el acceso a la información, o si hay inminencia de riesgo al bienestar físico o mental del participante. En cualquier instante puede acceder a la información con previa solicitud escrita firmada por usted.
4. Los investigadores tienen el derecho de realizar la publicación en medios de comunicación académicos como revistas, seminarios, foros, etc., de los resultados obtenidos en la investigación.
5. Los investigadores pueden cancelar o terminar unilateralmente la toma de datos o intervención, previa información a usted.
6. La medición o intervención presenta los siguientes riesgos: _____

Para la aceptación de las condiciones señaladas, lo invitamos a diligenciar los siguientes datos:

Yo, _____ con cédula de ciudadanía número _____, expedida en _____ certifico que me fue socializado el objetivo y fines de la investigación, así como de su uso de los datos obtenido mediante la implementación de la Encuesta sobre Motivación y Desempeño del Personal, e información individual, y los riesgos asociados; de igual manera, certifico que la participación sucede de manera libre y voluntaria, estando de acuerdo con esta.

La presente investigación fue elaborada por las estudiantes de Psicología, Karolay Añez Orozco, que se puede contactar al correo orozcokarolay @outlook.es y el celular: 313 579 06 40, y Mairyn Mendoza Palacio en el correo mm150994@gmail.com con el celular: 302 286 95 27.

Dejo constancia que recibo los datos para ubicarlos y resolver cualquier duda.

Firma Del Participante

CC:

Firma del Investigador 1

CC:

Firma del Investigador 2

CC:

Anexo B. Formato de Encuesta sobre Motivación y Desempeño Laboral del Personal.

ANEXO B
ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
EMPRESA AGROINDUSTRIAL FRUTOS TROPICALES SA

ENCUESTA SOBRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Los datos que nos proporcione se tratarán de modo secreto, por lo que le garantizamos su confidencialidad y anonimato. Le rogamos, por tanto, que responda con la mayor sinceridad posible.

ESTA ENCUESTA SE VALORARÁ CON UN GRADIENTE DE 1 A 5 EN EL QUE 1 CORRESPONDERIA A “NADA DE ACUERDO” Y 5 “TOTALMENTE DE ACUERDO”

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Marca con una aquella X respuesta que creas conveniente.

Edad _____ Sexo _____ Tipo de empleado _____

Departamento donde Labora: _____

Tiempo de laborar en la Institución: _____

Tiempo de Laborar en el

puesto actual: _____

_____ Número de

Departamentos que ha laborado: _____

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
a) Incentivos:						
1	Se obtienen recompensas cuando se trabaja bien					
2	Los ascensos en su institución se hacen en forma justa e imparcial					
3	La pensión que percibiré en este trabajo me da seguridad en el futuro					
b) Salario y/o beneficios económicos del trabajo						
4	Estoy satisfecho con mi sueldo					
5	El pago de viáticos es equitativo					
6	La remuneración que percibo, responde al trabajo realizado					

7	Existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores de la institución					
8	Se dá pago de horas extras					
c) Capacitaciones						
9	Ha recibido capacitaciones en el último año, en los nuevos procesos de la institución					
10	Mi trabajo me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional					
11	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
12	Con la formación que recibo cumplo metas					
d) Ambiente laboral						
13	Estoy satisfecho con mi horario de trabajo					
14	No existen riesgos físicos ni psicológicos en mi puesto de trabajo					
15	Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo					
e) Relaciones Interpersonales						
16	Me siento parte de un equipo de trabajo					
17	Entre los compañeros hay apoyo y ayuda para cumplimiento de las tareas					
18	Entre el personal existe una comunicación fluida					
19	Cómo considera la relación entre Ud. y su Jefe inmediato					
20	Cómo considera la relación entre Ud. y sus compañeros de trabajo					
f) Productividad						
21	Actualmente cómo considera Ud. su desempeño laboral					
22	Las recompensas recibidas van de acorde a su productividad					
23	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo					
24	Le parece que se logran los resultados deseados en su departamento					
25	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades					
g) Productos o Servicios						
26	Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo					
27	En mi departamento se me consulta sobre mejora de la calidad					
28	El trabajo que desempeño es digno para mi persona					

29	Cree que se brinda un servicio total al usuario					
30	Los servicios que ofrecemos son de alta calidad					
h) Rendimiento						
31	La actividad productiva de nuestra institución es bien valorada por nuestros usuarios					
32	Mi puesto de trabajo me exige desarrollar actividades variadas					
33	El servicio que presto me hace sentirme útil y capaz					
34	Este puesto me ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades					
35	El rendimiento se mide de manera individual					
i) Actitud						
36	Percibo que la equidad y justicia es igual para todos					
37	Este trabajo me satisface todas mis necesidades					
38	El laborar para esta institución es de satisfacción personal					
39	Los factores que rodean el entorno son motivos de mi comportamiento					
40	Mi comportamiento está ligado a mi estado emocional					