



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

AMBIENTE LABORAL Y MOTIVACIÓN DEL PERSONAL EN EMPRESAS ASEGURADORAS DE LIMA METROPOLITANA

Mayra Miranda-Carrillo

Lima, abril de 2018

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Programa Académico de Administración de Empresas

Miranda, M. (2018). *Ambiente laboral y motivación del personal en empresas aseguradoras de Lima Metropolitana* (Trabajo de Suficiencia Profesional de licenciatura en Administración de Empresas). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Lima, Perú.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura](#)

UNIVERSIDAD DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



AMBIENTE LABORAL Y MOTIVACION DEL PERSONAL EN
EMPRESAS ASEGURADORAS DE LIMA METROPOLITANA

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas

MAYRA ALEJANDRA DEL CARMEN MIRANDA CARRILLO

Asesor: Dr. Jaime Agustín Sánchez Ortega

Lima, Abril 2018

Se lo dedico a mi madre por siempre acompañarme en cada paso que doy y a mi segundo padre por darme el empuje que necesito para lograr grandes cosas.

Agradezco al apoyo constante de mi madre, quien siempre me impulsa a esforzarme al máximo y que me alienta en momentos de dificultad para no bajar la guardia y lograr todo lo que me propongo.

**Ambiente laboral y motivación del personal en empresas aseguradoras de Lima
Metropolitana.**

Work environment and motivation of the personnel in insurance companies in Metropolitan
Lima.

Mayra Miranda Carrillo.

Área de conocimiento: Persona.

Correo electrónico: miranca91@gmail.com

Trabajo de suficiencia profesional.

Resumen.

El objetivo principal del trabajo es reconocer la relación entre la motivación y el ambiente laboral en agencias comerciales de una aseguradora. Se utilizó una investigación no experimental de modelo transversal, de enfoque cuantitativo y nivel relacional. La población fue 3000 empleados en la región Lima y se utilizó una muestra por conveniencia de 31 empleados de la sede de san isidro. El instrumento utilizado fue una encuesta de validación de contenidos por juicio de experto. Lo que obtuve de resultado general por dicho instrumento y por comentarios que aparecieron mientras se realizaba esta actividad, es que el ambiente donde se trabaja tiene mucha importancia en el desempeño de las personas, a pesar de que había un problema con la motivación, las personas involucradas aún se sentían cómodas con las relaciones creadas dentro de la organización, lo cual ayuda al desempeño de sus tareas.

Palabras claves:

Ambiente laboral, gestión motivacional, motivación intrínseca, motivación extrínseca, eficacia, relación laboral.

Summary

The main objective of the work is to recognize the relationship between motivation and work environment in commercial agencies of an insurer. We used a non-experimental investigation of a transversal model, with a quantitative approach and a relational level. The population was 3,000 employees in the Lima region and a sample was used for convenience of 31 employees of the headquarters of San Isidro. The instrument used was a content validation survey by expert judgment. What I got from the general result of this instrument and comments that appeared while doing this activity, is that the environment where you work is very important in the performance of people, even though there was a problem with motivation, people involved still felt comfortable with the relationships created within the organization, which helps the performance of their tasks.

Keywords

Work environment, motivational management, intrinsic motivation, extrinsic motivation, efficiency, employment relationship.

Índice General.

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen.....	
Summary	
Indice General	
Índice de Cuadros.....	
Índice de Gráficos.	
I. Introducción	1
a) Descripción de la realidad problemática.	1
b) Identificación y formulación del problema.	2
c) Objetivos de la investigación.	2
d) Justificación y viabilidad de la investigación.....	2
e) Antecedentes de la investigación.	2
f) Bases teóricas	3
g) Formulación de la hipótesis.....	5
II. Materiales y métodos.	7
a) Tipo de investigación.	7
b) Diseño de la investigación.....	7
c) Población y muestra de la investigación.	7
III. Resultados.	9
IV. Discusión.....	21
V. Conclusiones.....	23
VI. Referencias bibliográficas.	25
VII. Instrumento.....	27
VIII. Perfil del autor.	29

Índice de Tablas.

Cuadro N° 1. Leyenda para la recolección de datos.....	9
Cuadro N°2. Recolección de Resultados.....	10
Cuadro N°3. Frecuencia de las Respuestas.	11
Cuadro N°4. Recolección de datos para la variable MOTIVACIÓN.....	13
Cuadro N°5. Frecuencia de las Respuestas.	14
Cuadro N°6. Leyenda para la recolección de datos.....	16
Cuadro N°7. Distribución en porcentajes.	16
Cuadro N°8. Recolección de datos para la variable AMBIENTE LABORAL.....	17
Cuadro N°9. Frecuencia de las Respuestas.	18

Índice de Gráficos.

Gráfico N°1. Resultado de las respuestas generales en porcentajes.....	12
Gráfico N°2. Frecuencia de Resultados.....	12
Gráfico N° 3. Resultado de respuestas en porcentajes.	15
Gráfico N°4. Frecuencia de Resultados.....	15
Gráfico N°5. Resultado de respuestas en porcentajes.	19
Gráfico N°6. Frecuencia de Resultados.....	19

I. Introducción

a) Descripción de la realidad problemática.

(INEI, 2017) Según el INEI, se sabe que aproximadamente el 77.9% de la población de 14 a más años de Lima, tiene una actividad laboral que le genera algún tipo de ingreso económico, además esto abarca tanto trabajo formal como informal en donde los escenarios de ambiente laboral son completamente distintos, ya que se comprende de que las regulaciones y características de estos varían por el tipo de empresa que se forma, por ejemplo, el beneficio de la CTS, gratificaciones, etcétera. (Diario Gestión, 2018) En un artículo desarrollado por el diario Gestión, se da a conocer que 80% del capital humano más joven (comprendido entre las edades de 18 a 24 años) trabaja en el sector informal. Según Daniel Maurate "Tenemos un panorama complicado para nuestro principal capital humano. El 80% de jóvenes de entre 18 a 24 años están en el sector informal y en ocupación inadecuada tenemos al 62%. Del total de jóvenes que egresan de los colegios, solo el 30% accede a educación superior; con lo cual tenemos que el 70% de jóvenes podría terminar en el mercado informal o desempleo". Con esto se puede ver que cada vez más gente que sale al mundo laboral, goza de menos beneficios como la formalización, sueldo justo, capacitaciones y demás. Lo cual pueda hacer que el ambiente en donde se desempeñan no sea el mejor, ya que pueden sentir que todo su trabajo no es apreciado (y haga que su estabilidad emocional como de salud se vea afectada) pero que de igual manera lo requieren por una necesidad económica. De repente este no es algo que se cumpla en su totalidad en este sector, pero si hay ciertas diferencias que afectan el ambiente laboral. Claro está decir que esto no solo se ve en nuestro país, en un artículo llamado La inseguridad laboral, un nuevo riesgo para la salud, publicado en el diario español Voz Populi (2018) declara que "Un 30% de los trabajadores del país asegura haber padecido cuadros de estrés en el trabajo por miedo a perderlo y las malas condiciones laborales" esto deja ver que el ambiente laboral en donde te desempeñas siempre va a tener repercusiones en el trabajador. (Connect Americas, 2017) Por otro lado el portal Connect América en su publicación Los empleados felices ¡son más productivos! Afirma que siempre que en un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan alegres y optimistas la producción y los resultados que estos generen será muy beneficiosa, comentan que según estudios, las personas que trabajan felices son un 88% más productivos que los que no lo son. Es decir, en un buen ambiente laboral no solo se beneficia al empleado por la comodidad que este pueda tener, sino que también al empleador ya que sus trabajadores realizarán mejor sus actividades y mejoraran su productividad, lo cual es una realidad comprobada por el estudio "Felicidad y Trabajo" realizado por la consultora mexicana Crecimiento Sustentable.

b) Identificación y formulación del problema.

El problema que trataremos en este trabajo será identificar cual es la relación entre el ambiente laboral y motivación del personal en empresas aseguradoras en el año 2018.

c) Objetivos de la investigación.

En este artículo tendremos como principal objetivo el poder determinar la influencia del ambiente laboral y su repercusión en la motivación del personal de las empresas aseguradoras, determinaremos la motivación del personal y su relación en el ambiente laboral y en qué medida el capital intelectual repercute en el comportamiento de los trabajadores.

d) Justificación y viabilidad de la investigación.

Considero importante estos temas porque la empresa depende mucho de su recurso humano para poder desarrollar sus actividades, mientras más los conozca mejor será la relación laboral y con eso se puede comenzar a determinar qué es lo que se necesita para crear un plan de motivación. Si el personal se encuentra motivado, cómodo e identificado o compenetrado con la empresa, podría trabajar dando su mejor esfuerzo para poder lograr una meta en común, además de obtener mejores beneficios personales o laborales, como ya cité en líneas anteriores.

e) Antecedentes de la investigación.

En el artículo “El clima organizacional y la motivación laboral de los clientes internos de una entidad financiera de la Región 1, Lima” elaborado por Apaza, Neyra, Ríos y Siles (2016), encontraron una relación favorable entre el clima organizacional y la motivación laboral y hacen comparaciones con diferentes autores, uno de ellos es Vidaurre (2009) quien afirma que la motivación y el clima laboral están relacionados de manera directa, ya que cuando las personas se encuentra muy motivadas, el clima laboral es mejor. Ellos también hablan sobre tres tipos de motivación, intrínseca, extrínseca y trascendental. En el primer tipo de motivación se dice que está directa y favorablemente relacionado y concluyen que mientras mayor sea la motivación intrínseca, la tarea a realizar se disfrutará más por ella misma que por algún regulador externo. En el caso de la motivación extrínseca, según su estudio y caso particular, dicen que no hay una relación directa, pero llegan a comparar sus resultados con otras teorías como la de Martín, Martín, y Trevilla (2009) que comentan que la organización necesita de la motivación extrínseca para que los trabajadores realicen sus tareas ya que son beneficios que se les da y además los trabajadores también puedan

satisfacer sus necesidades de una manera indirecta. Por último, con el tema de la motivación trascendente, se dice que es importante para la persona cuando esta aprende del trabajo realizado o hasta se ve involucrado con la misión de la empresa.

En la tesis “Programa de Gestión motivacional para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del área de formación general y básica de la Universidad Autónoma del Perú” por Pecho (2016) para obtener el título de Licenciada en Administración de empresas, dice que todo está en las manos de los directivos, de ellos depende la salud y bienestar integral de la organización y la buena realización de su dirección repercutirá en el desempeño y satisfacción de sus trabajadores; la gerencia siempre exigirá compromiso y buenos resultados a sus trabajadores en la misma manera en la que ella buscará identificar y satisfacer sus necesidades. Le da mucha importancia al liderazgo y gestión motivacional que realicen en la organización los diferentes directivos, ya que lo considera un factor clave para la salud y bienestar integral de la institución y en medida en que esto se realice, hará que los indicadores de satisfacción y desempeño laboral mejore.

Por último en la tesis “Influencia del clima laboral en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Agroindustrias San Jacinto S.A.A.” por Alvitez (2014) para obtener el título de licenciada en trabajo social, toma en consideración varios puntos para crear un buen ambiente laboral y considera que una buena relación entre los participantes no es suficiente para crearla, ella toma en consideración que implica “buenos tratos, motivación, seguridad, satisfacción salarial, satisfacción personal, seguridad y sobre todo que la empresa se preocupe por el trabajador.” En su propio trabajo enfocado a una agroindustria, trata de encontrar la relación de los factores antes nombrados y llega a concluir de que no los hay y que por la falta de ellos, el trabajo realizado por los empleados no es el mejor, además que eso también los limita a conseguir las metas propuestas.

f) Bases teóricas

AMBIENTE LABORAL. Por Guzmán Elola, Gerente General MBC-MORI. Define el ambiente laboral desde dos puntos de vista. Por parte del trabajador, un ambiente laboral óptimo es un conjunto de condiciones que satisfacen la realización de su trabajo y para la empresa son condiciones que hace que el trabajador se desempeñe de la mejor manera. Según **Von Haller (1976) – Tratado de psicología Empresarial.** Nosotros no sabemos que el ambiente es una fuente de afecto y actitudes; sabemos que el ambiente físico posee recursos para provocar tanto satisfacción como aburrimiento, lo mismo entusiasmo que aversión. También dice: “Nosotros entendemos por CLIMA aquellas características que

distinguen a una organización de otras y que determina el comportamiento del personal en la misma”. En definitiva, es aquello a lo que reaccionamos: el contexto todo de estímulos e interrelaciones en que trabajamos. El clima, tanto psicológico como organizacional, afecta no solo al comportamiento de los individuos, sino también a las relaciones interempresariales. En mis propias palabras, el ambiente laboral no solo es el espacio que se comparte con compañeros de trabajo, abarca más que eso, es un ambiente donde las personas que interactúan mezclan sensaciones y sentimientos, es un lugar donde si se tiene un buen control de factores personales (como el carácter de cada persona) se puedes lograr mejorar resultados. Las personas involucradas generan relaciones con compañeros y jefes, las cuales mientras estén mejor desarrolladas, creará un mejor ambiente, ya que crearán vínculos de confianza y será comodidad, donde se podrá compartir pensamientos, buscar soluciones a problemas (tanto laborales como personales) y buscar lo más correcto para un mejor desempeño.

MOTIVACIÓN. Por Maslow (1943). La motivación es “el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades”. Maslow clasifica estas necesidades en 5 y las clasifica en una pirámide. Estas necesidades son las fisiológicas, las de seguridad, las de afiliación, de reconocimiento y autorrealización. **Chiavenato (2000).** Define a la motivación como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea.” Es decir que siempre que la interacción con la situación actual sea buena, el individuo estará motivado. **Por Herzberg. (1959)** El psicólogo que orienta su estudio al trabajo y a la gestión de empresas, estudia dos factores que modifican la motivación los cuales son factores de motivación, que abarca los logros, incentivos, responsabilidades, reconocimientos y factores de higiene que son el sueldo, ambiente físico, relaciones personales, status, ambiente de trabajo. Desde mi punto de vista, la motivación es el factor más importante para la realización de tareas, tanto personales como profesionales de cualquier persona, es lo que impulsa la realización de cualquier actividad, es como un motor personal, que mientras este prendido ayudará a la óptima realización de las actividades ya establecidas. En mi caso particular siento que siempre creen que las personas solo son motivadas por factores extrínsecos, como el dinero, premios, ascensos, pero hay mucho más y creo que eso pasa cuando al trabajador no se le ve como una persona con sentimientos y carga emocional, a todos nos gusta tener beneficios como los ya nombrados, pero si un líder sabe encontrar que es lo que en realidad motiva a su personal (como su familia o metas personales), podría lograr grandes cosas, ya que él también podría ayudar a su realización, en este caso, profesional.

g) Formulación de la hipótesis.

Según lo entendido hasta ahora, manejaremos una hipótesis de la relación entre la motivación del personal y el ambiente laboral, es decir, siempre que el personal de un área esté bien motivado por sus jefes, supervisores, altos mandos, etcétera, el ambiente de trabajo que se vivirá será el óptimo para el mejor desempeño de su trabajo y estadía profesional.

II. Materiales y métodos.

a) Tipo de investigación.

Hernández (2003) El tipo de investigación utilizado tiene un enfoque cuantitativo, porque se “Usa la recolección de datos para probar una hipótesis, con la base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. Además a esto, el problema es delimitado y concreto y para la búsqueda de resultados se recolectan datos numéricos y estos se analizan mediante procedimientos estadísticos. Esta investigación tiene un alcance Explicativo, que según se explica en el libro ya mencionado “Se pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos, que se estudian”, se buscará por qué se relacionan dos variables y cuáles son las causas de estos eventos si es que alguno se modifica.

b) Diseño de la investigación.

Según el libro de Metodología de la investigación de Hernández (2003) una investigación no experimental, son “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.” En este trabajo se toma un ambiente de trabajo ya determinado y en el cual no se buscará afectar ninguna variable para ver si hay algún cambio, más bien, se estudiará el comportamiento del contexto actual para comprobar si la hipótesis que tenemos es verdadera o falsa. Otra característica de la investigación que tenemos es que se recopilaban datos de un único instante, es decir, del periodo actual lo cual hace que esta investigación se clasifica en un modelo Transversal, ya que como dice Hernández Sampieri, un diseño transversal son las “investigaciones que recopilan datos en un momento único” y es lo que haremos mediante encuestas de satisfacción.

c) Población y muestra de la investigación.

Se tiene una variable nominal politómica, una variable cualitativa, y la población que estudiaremos es conocida. Según la población en la región Lima, se tiene una población estimada de 3000 colaboradores, para hallar la muestra se aplicó el muestreo no probabilístico y por conveniencia y se realizó al azar con los empleados del área comercial en el local de San Isidro siendo un total de 31 encuestados. El muestreo por conveniencia según Kinnear y Taylor (1998) es que “El elemento se autoselecciona o se ha seleccionado debido a su fácil disponibilidad” esto se da por el acceso y disponibilidad de la información requerida

III. Resultados.

Se realizaron unas breves encuestas donde de manera general se quiso evaluar el ambiente y la motivación dentro de la agencia de San Isidro. No se hicieron preguntas concretas, si no preguntas que abarcaran diferentes factores que puedan influir en el comportamiento de las variables a analizar. Con preguntas generales a una muestra seleccionada por conveniencia de la investigación se obtuvo los siguientes resultados.

De manera general, se tabularon todas las respuestas y se obtuvo el siguiente cuadro de resultados con todos los participantes.

La leyenda utilizada fue:

Cuadro N° 1. Leyenda para la recolección de datos.

Leyenda		
Siempre	A veces	Nunca
3	2	1

Y las respuestas obtenidas en cada respuesta.

Cuadro N°2.Recolección de Resultados.

Participantes	Preguntas								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	2	2	2	2	3	3	2	3	2
2	1	1	2	3	3	2	2	2	1
3	1	2	2	3	2	2	2	2	2
4	2	2	2	3	3	3	3	2	1
5	2	2	2	3	3	3	3	2	1
6	2	2	2	3	3	3	3	2	3
7	2	2	1	2	3	3	2	2	2
8	2	2	1	3	3	3	2	2	2
9	3	3	2	3	3	3	3	3	3
10	2	1	2	3	3	3	1	2	2
11	1	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	2	3	3	3	3	3	3
13	1	1	2	1	2	3	2	3	1
14	2	2	1	3	2	3	3	2	2
15	2	2	3	3	3	3	3	3	3
16	2	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	2	2	3	3	3	3	3	3
18	1	2	2	3	3	3	3	3	3
19	3	3	2	3	3	2	3	3	3
20	2	2	1	3	3	2	3	3	3
21	3	3	1	3	3	3	2	3	3
22	1	3	3	3	3	3	3	3	3
23	2	2	2	2	3	3	2	2	3
24	1	3	2	3	3	3	3	3	3
25	1	3	2	3	3	2	3	2	3
26	1	1	2	3	3	3	3	3	2
27	1	1	2	3	3	2	3	3	3
28	2	2	3	3	3	2	3	2	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	2	3	2	3	3	3	3	2	2
31	2	2	3	3	3	2	3	3	3

Después de haber obtenido todos los resultados y tabularlos con la leyenda, se hizo un cuadro donde se busca hallar cuantas veces y en qué porcentaje la leyenda establecida se cumple.

Cuadro N°3. Frecuencia de las Respuestas.

	1	2	3	4	5
Nunca	10	5	5	1	0
A veces	15	15	19	3	3
Siempre	6	11	7	27	28
Total	31	31	31	31	31

6	7	8	9	Total	%
0	1	0	4	26	9%
8	8	13	8	92	33%
23	22	18	19	161	58%
31	31	31	31	279	100%

Según los resultados generales, el 9% de ellos fueron NUNCA, el 33% A VECES y el 58% SIEMPRE y se interpreta la manera de cómo perciben algunos de los factores relevantes para la creación de un buen ambiente o motivación apropiada, como pueden ser incentivos, relaciones laborales, capacitaciones y demás. Lo óptimo hubiera sido que las respuestas fueran lo más positivas posibles, pero al ver que eso no resultó, decidí separar las preguntas para revisarlas por variable (en este caso, motivación y ambiente laboral).

Además se observa que el factor negativo se encuentra en las primeras preguntas, donde más personas relacionan su respuesta como algo que no percibían o que no sentían que era suficiente para ellos. Es allí donde se tiene que preguntar qué se está haciendo mal o cómo podemos mejorarlo.

Gráfico N°1. Resultado de las respuestas generales en porcentajes.

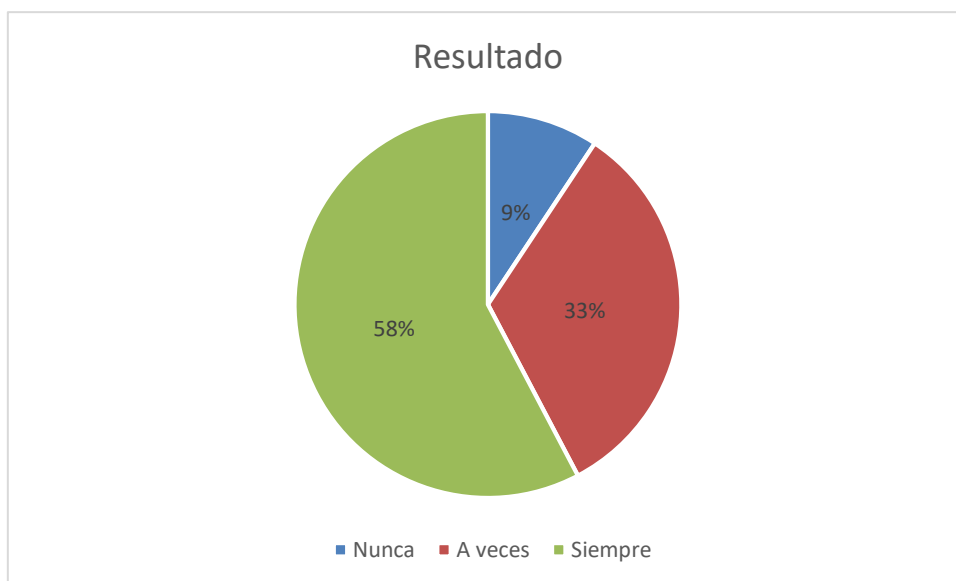
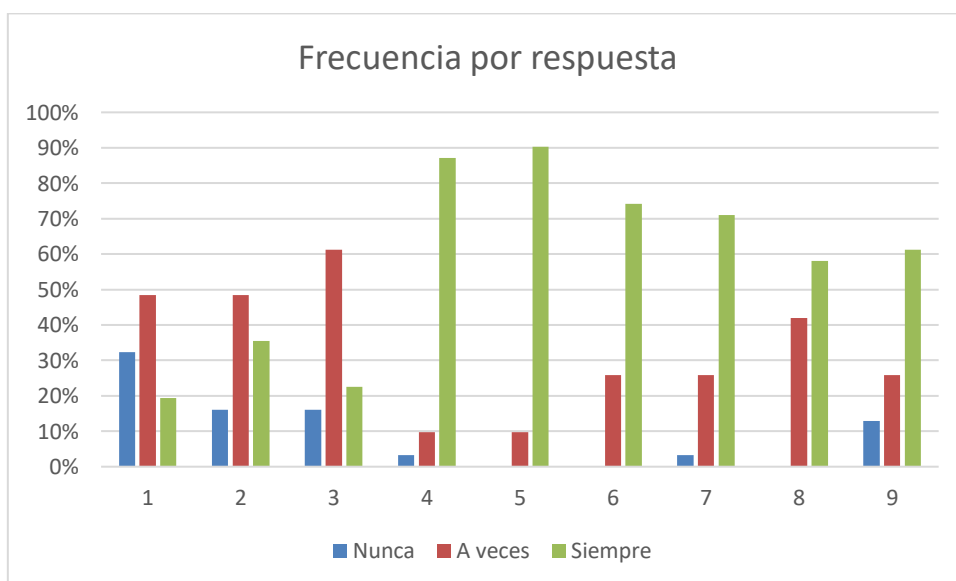


Gráfico N°2. Frecuencia de Resultados.



Viendo que la respuesta hacia las variables no es homogénea, comenzaremos a analizar la variable de la MOTIVACIÓN. Para esta variable consideramos las algunas de las preguntas ya nombradas.

Cuadro N°4. Recolección de datos para la variable MOTIVACIÓN.

Participantes	Preguntas					
	1	2	3	8	9	10
1	2	2	2	3	2	2
2	1	1	2	2	1	3
3	1	2	2	2	2	1
4	2	2	2	2	1	3
5	2	2	2	2	1	3
6	2	2	2	2	3	2
7	2	2	1	2	2	3
8	2	2	1	2	2	3
9	3	3	2	3	3	1
10	2	1	2	2	2	3
11	1	3	3	3	3	2
12	3	3	2	3	3	3
13	1	1	2	3	1	3
14	2	2	1	2	2	2
15	2	2	3	3	3	1
16	2	3	3	3	3	2
17	3	2	2	3	3	1
18	1	2	2	3	3	2
19	3	3	2	3	3	2
20	2	2	1	3	3	2
21	3	3	1	3	3	2
22	1	3	3	3	3	2
23	2	2	2	2	3	2
24	1	3	2	3	3	2
25	1	3	2	2	3	2
26	1	1	2	3	2	2
27	1	1	2	3	3	2
28	2	2	3	2	3	2
29	3	3	3	3	3	2
30	2	3	2	2	2	2
31	2	2	3	3	3	3

En este cuadro he agregado una pregunta más de la encuesta que no se tomó en consideración en el primer cuadro. La décima pregunta tiene que ver netamente con la motivación, la cual

según los resultados decidí dividir en motivaciones intrínsecas, extrínsecas o ambas, esta pregunta se analizará más adelante.

En el siguiente cuadro de porcentajes se verá que tan aceptable es la motivación de la agencia.

Cuadro N°5. Frecuencia de las Respuestas.

	1		2		3		8		9		Total	%
Nunca	10	32%	5	16%	5	16%	0	0%	4	13%	24	15%
A veces	15	48%	15	48%	19	61%	13	42%	8	26%	70	45%
Siempre	6	19%	11	35%	7	23%	18	58%	19	61%	61	39%
Total	31	100%	31	100%	31	100%	31	100%	31	100%	155	100%

En este cuadro se deja ver que el nivel de aceptación de los factores que modifican la variable es muy diferente a la muestra general, aquí el 15% responde de manera negativa, el 45% es neutral y solo el 39% respondió de manera positiva hacia la motivación percibida y nos da a entender que solo algunos de los trabajadores se encuentran motivados de la manera correcta y muestran su satisfacción ante esta. Como se puede apreciar las personas son más neutrales con esta variable, se puede decir que hay un equilibrio entre sentirse motivado y no estarlo, además, como todo trabajo, el sueldo es importante y aquí lo que perciben es que el trabajo realizado no va muy acorde a lo que reciben lo cual afecta su estado de ánimo porque se sienten no apreciados.

Gráfico N° 3. Resultado de respuestas en porcentajes.

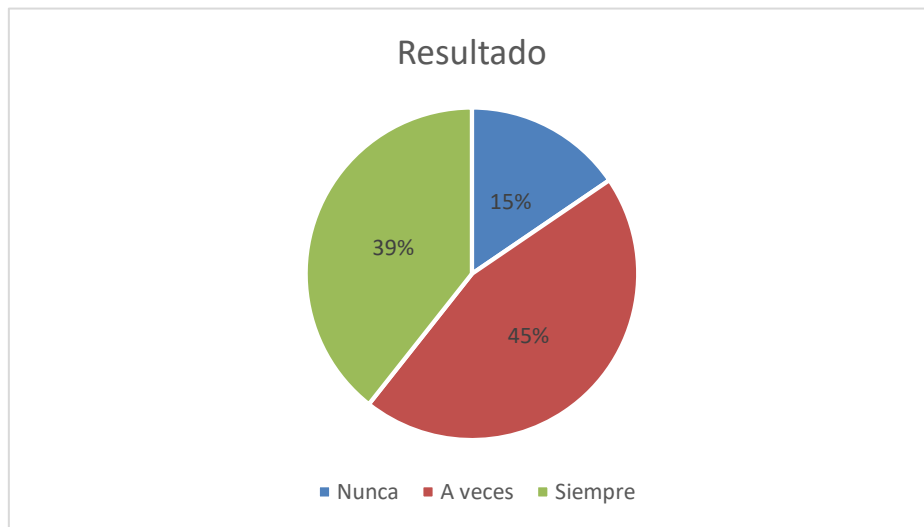
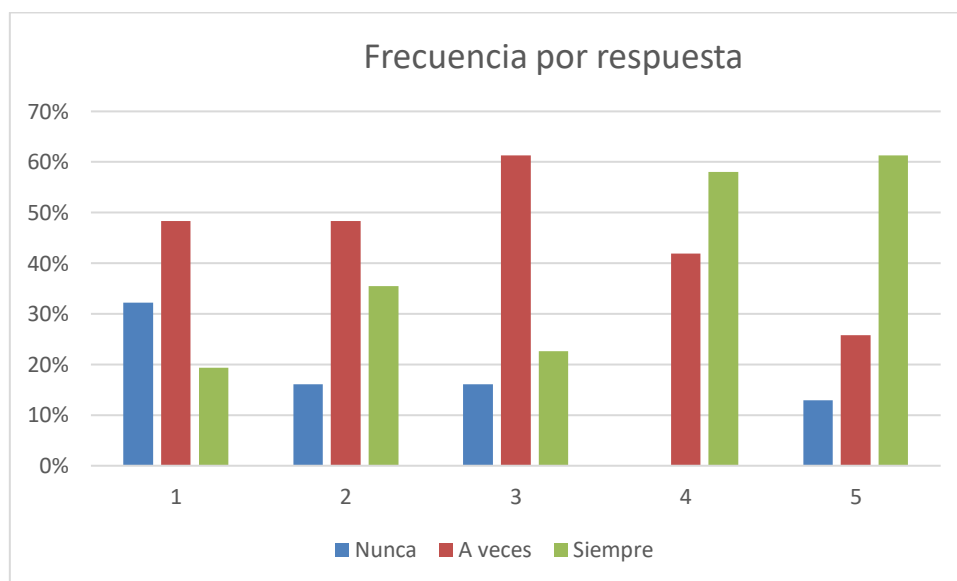


Gráfico N°4. Frecuencia de Resultados.



Este resultado poco positivo se puede dar porque no ha sido identificada la real motivación de los trabajadores y requiere una mejor gestión motivacional que deben de emprender los líderes de la organización ya que en ellos recae la responsabilidad del buen funcionamiento de su equipo. Para guiar un poco esta investigación, dejamos una pregunta suelta para después analizarla y categorizarla según su naturaleza. Esta pregunta fue ¿Qué es lo que te mantiene motivado? Obviamente se explicó que se tenían que regir al ambiente laboral y las respuestas obtenidas las dividí en tres campos generales, en

motivaciones intrínsecas, extrínsecas o ambas, las cuales podemos relacionar con la teoría de Herzberg. (1959) y sus dos factores de higiene, que abarca todas las necesidades básicas del trabajador y motivación, que impacta en la implicación que ganan ellos.

La leyenda usada en este caso fue la siguiente.

Cuadro N°6. Leyenda para la recolección de datos.

Leyenda		
Intrínsecas	Extrínseca	Ambas
3	2	1

Y los datos resultantes de esta pregunta fueron los siguientes.

Cuadro N°7. Distribución en porcentajes.

	Total	%
Ambas	4	13%
Extrínseca	18	58%
Intrínseca	9	29%
	31	100%

Según estas respuestas, solo el 29% de los participantes tienen alguna motivación personal que genera su propio esfuerzo, como su familia y crecimiento personal, mientras que el 58% si necesita de algún “apoyo” extra para poder lograr su trabajo o ser lo más productivo posible. Esta motivación es responsabilidad del líder quien, al parecer, aún no ha reconocido las reales necesidades de cada persona o no sabe en que se enfoca su esfuerzo. Para la segunda variable también separamos preguntas y son las siguientes.

Cuadro N°8. Recolección de datos para la variable AMBIENTE LABORAL.

Participantes	Preguntas			
	4	5	6	7
1	2	3	3	2
2	3	3	2	2
3	3	2	2	2
4	3	3	3	3
5	3	3	3	3
6	3	3	3	3
7	2	3	3	2
8	3	3	3	2
9	3	3	3	3
10	3	3	3	1
11	3	3	3	3
12	3	3	3	3
13	1	2	3	2
14	3	2	3	3
15	3	3	3	3
16	3	3	3	3
17	3	3	3	3
18	3	3	3	3
19	3	3	2	3
20	3	3	2	3
21	3	3	3	2
22	3	3	3	3
23	2	3	3	2
24	3	3	3	3
25	3	3	2	3
26	3	3	3	3
27	3	3	2	3
28	3	3	2	3
29	3	3	3	3
30	3	3	3	3
31	3	3	2	3

Tabulamos y obtuvimos los porcentajes que abarca cada respuesta.

Cuadro N°9. Frecuencia de las Respuestas.

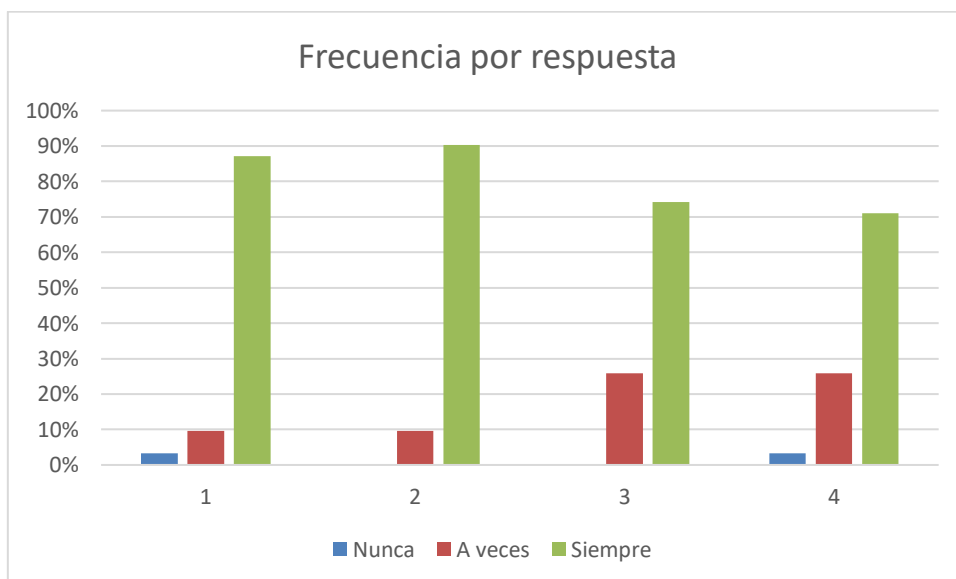
	4		5		6		7		Total	%
Nunca	1	3%	0	0%	0	0%	1	3%	2	2%
A veces	3	10%	3	10%	8	26%	8	26%	22	18%
Siempre	27	87%	28	90%	23	74%	22	71%	100	81%
Total	31	100%	31	100%	31	100%	31	100%	124	100%

A diferencia del cuadro general y el de la variable de la Motivación, en este cuadro se tiene una mayor aceptación o una respuesta más favorable a las preguntas hechas para evaluar el Ambiente Laboral. Como dijimos antes, esto depende de las relaciones laborales que se creen y la satisfacción laboral percibida, además de algunos otros factores ya nombrados. El 81% de las respuestas son positivas a la relación que se tiene en el trabajo y de manera particular, cada respuesta también tiene un alto nivel de satisfacción y nos damos cuenta que esta es la variable que estabiliza la relación motivación y ambiente laboral. Podemos definir que es agradable el lugar donde se labora y además que está fuera de conflictos ya que se tiene una constante y horizontal comunicación con los jefes de cada supervisión, este dato se recogió de algunos participantes durante la encuestas.

Gráfico N°5. Resultado de respuestas en porcentajes.



Gráfico N°6. Frecuencia de Resultados.



En general se puede definir que el ambiente laboral en el que se está trabajando es idóneo para el tipo de actividad que se realiza y pueda ser que por ello las personas hagan sus tareas de la mejor manera a pesar de que no se tiene una motivación constante ya que en algunas encuestas se nota el desagrado por el no reconocimientos de esfuerzo en sus labores.

IV. Discusión.

En el artículo de Apaza, Neyra, Ríos y Siles (2016) se toma en cuenta que la implicancia de estos dos factores (motivación y ambiente laboral) ayuda a generar valor dentro de la compañía y como explicaba Vidaurre (2009) cuando existe una gran motivación se eleva el clima organizacional y se establece relaciones satisfactorias de interés, colaboración y demás. Eso también lo hemos podido comprobar cuando analizamos las dos variables juntas donde se obtiene un resultado promedio de satisfacción de la situación actual que se tiene en el trabajo. Si bien es cierto no se ha utilizado pruebas de la evolución de los resultados de la agencia de donde se tomó la muestra, pues esta al ser un área comercial, los resultados de producción fluctúan de manera más agresiva por motivos externos que internos, como puede ser el mercado o los prospectos que se visitan, lo cual no quiere desmerecer el esfuerzo de cada trabajador y es por ello que para que no se vea afectado la investigación no lo consideré.

Cada vez el mundo laboral se torna más difícil de manejar o afrontar, esto puede ser por el mercado en el que nos desarrollamos, la tecnología, etcétera, estas adversidades se tienen que afrontar en cada situación laboral ya que no todo se puede controlar y moldear a nuestro favor, es por eso que las fuerzas externas nos afectan y dependerá de cómo se pueda superar. En situaciones como esta, la motivación juega un papel importante ya que es el motor que hará que todos vayan hacia una misma meta o hacia una meta personal. Es por ello que es importante determinar qué es lo que mantiene motivado a tu personal de trabajo y realizar un plan motivacional para reforzar la guía que en un comienzo establecieron y mejorar relaciones con los líderes, para así poder tener una mejor comunicación y que sea más fácil su gestión. En nuestro caso particular, se ve a la fuerza de ventas poco motivada por el hecho de que sienten que no se les está reconociendo el trabajo realizado o que lo que se les ofrece no es lo que en verdad necesitan, eso crea tensión en el trabajo porque puede generar ideas erróneas sobre la importancia de cada uno dentro de la organización.

El ambiente laboral también es un factor fundamental para el eficiente desarrollo de las actividades del trabajador, como lo nombré al comienzo de este trabajo, hay una relación directa estudiada por la consultora mexicana Crecimiento Sustentable en su artículo “Felicidad y Trabajo” donde se dice que mientras mejor sea ambiente laboral a en la que una persona se desempeña, mejores resultados tendrá. En este caso en particular, cuando se mide la aceptación del ambiente laboral se ve que es alta y está muy relacionada a la relación que tienen con sus jefes, ya que en comentarios atribuyen que si esto es así, es por el buen manejo de ellos.

V. Conclusiones.

- Lo que se puede concluir en esta investigación es que la combinación de ambiente laboral y motivación en esta agencia es de un nivel medio. La motivación parece no estar bien enfocada a cada trabajador pero el ambiente que se tiene en la agencia mejora este mix de variables, lo que hace que la satisfacción laboral sea más fuerte o estable.
- La variable de la motivación no está bien definida, no se tiene un plan de cómo motivar o mantener motivados a sus empleados, ya que estos están esperando un tipo de reconocimiento que no se les da y tienen una percepción negativa de la empresa. En este caso, los líderes de cada agencia deberían comenzar a preocuparse por esto ya que si bien no pueden cambiar las reglas establecidas por gerencia, pueden buscar otro tipo de beneficio que ellos puedan manejar, como diplomas u horarios flexibles, como sé que se estuvo haciendo por un corto tiempo.
- La variable que tiene mayor valor es el ambiente laboral lo cual es bueno ya que como antes nombramos que esta influye mucho en el trabajo y resultado de las personas; es decir las hace más productivas en comparación a las que tienen una actitud negativa.
- Debería haber un mejor balance entre motivación y ambiente laboral para que los trabajadores no solo se sientan cómodos en su trabajo sino además sientan que pueden lograr muchos más objetivos si dan su mejor esfuerzo y para eso se necesita motivarlos mejor.
- Mientras las personas no sientan un cambio negativo en su ambiente laboral, seguirán siendo fieles a su trabajo, pero siento que si su motivación sigue deteriorándose, estos buscarán otras opciones para poder satisfacer sus necesidades y mejor considerados.
- Lo que se podría hacer es generar un plan motivacional, para mejorar sus indicadores y así poder mejorar los resultados tanto de ambiente como de producción.
- Para terminar, respondiendo al objetivo principal de este trabajo, el ambiente laboral si tiene mucha importancia para la organización, es lo que da estabilidad al trabajo de cada

colaborador y lo hace más productivo ya que se encuentra cómodo, pero si a esto le sumamos un plan motivacional, los resultados podrían mejorar.

VI. Referencias bibliográficas.

- Apaza E., Neyra C., Ríos T. y Siles M (2016). Artículo “El clima organizacional y la motivación laboral de los clientes internos de una entidad financiera de la Región 1, Lima”
- Berbel G (2011) Manual de Recursos Humanos. España. Editorial UOC.
- Heyel C. 1982. Enciclopedia de gestión y administración de empresas. Estados Unidos. VAN NOSTRAND REINHOLD COMPANY
- Connect Americas (2017) Los empleados felices ¡son más productivos! Recuperado el 26/02/2018 de <https://connectamericas.com/es/content/los-empleados-felices-%C2%A1son-m%C3%A1s-productivos>.
- Redacción Gestión (2018) Clima Laboral: Diez cosas que hace una empresa que busca el balance vida – trabajo. Recuperado el 23/02/2018 de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-diez-cosas-empresa-busca-balance-vida-227515>.
- Redacción Gestión (2018) El 80% de jóvenes menores de 24 años trabaja en el sector informal. Recuperado el 25/02/2018 de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/80-jovenes-menores-24-anos-sector-informal-227998>.
- Redacción EC (2018) Banco Mundial: Riqueza mundial creció, pero aún hay brechas. Recuperado el 25/02/2018 de <https://elcomercio.pe/economia/mundo/banco-mundial-riqueza-mundial-crecio-hay-brechas-noticia-493357>
- García, J (2007) Haga lo que haga, motivación. España. FC editorial.
- Harold. H. (1998). Administración, una perspectiva global. México. COMPAÑÍA EDITORIAL ULTRA S.A.
- Guzmán (2011) ¿Cómo se define un buen ambiente de trabajo? El vínculo entre la confianza y la productividad. Recuperado el 28/02/2018 de <http://www.iprofesional.com/notas/112139-Como-se-define-un-buen-ambiente-de-trabajo-El-vinculo-entre-la-confianza-y-la-productividad>.
- Pecho, M (2016). Programa de Gestión motivacional para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del área de formación general y básica de la Universidad Autónoma del Perú”.
- Reyes, A. (1980). Administración de empresas, teoría y práctica. México. Editorial LIMUSA.

- Universia (2017). 6 tips para crear un ambiente laboral agradable. Recuperado el 26/02/2018 de <http://noticias.universia.edu.pe/en-portada/noticia/2013/03/21/1012504/6-tips-crear-ambiente-laboral-agradable.html>
- Vidaurre, R. (2009). Diagnóstico del clima organizacional en una empresa telecomunicaciones de El Salvador (Vol. 1). Antiguo Cuscatlán, El Salvador: Universidad Dr. José Matías Delgado.
- Von Haller, B. (1976). Tratado de psicología empresarial. Tomo 1. España. Ediciones MARTINEZ ROCA S.A.
- Von Haller, B. (1976). Tratado de psicología empresarial. Tomo 2. España. Ediciones MARTINEZ ROCA S.A.
- Castelló (2018) La inseguridad laboral, un nuevo riesgo para la salud. Recuperado el 25/02/2018 de https://www.vozpopuli.com/espana/inseguridad-laboral-precariedad-salarios-empleo-Espana-estres-salud_0_1111988970.html.

VII. Instrumento.

SEXO _____ TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN _____

1. ¿Ha recibido incentivos y/o reconocimientos (resolución, carta de felicitación o beca de capacitación), durante los dos últimos años que viene laborando en la Empresa?

a. Siempre () b. A veces () c. Nunca ()

2. La remuneración que percibe Usted ¿responde al trabajo realizado?

a. Siempre () b. A veces () c. Nunca ()

3. Considera que la disposición de equipos y materiales que ofrece su institución es apropiada para su desempeño laboral.

a. Siempre () b. A veces () c. Nunca ()

4. ¿Cómo considera la relación entre Usted y su Jefe inmediato?

a. Buena () b. Regular () c. Mala ()

5. ¿Cómo considera la relación entre Usted y sus compañeros de trabajo?

a. Buena () b. Regular () c. Mala ()

6. Actualmente usted cómo considera su desempeño laboral.

a. Buena () b. Regular () c. Mala ()

7. ¿Su jefe directo influye en su desempeño laboral?

a. Siempre () b. A veces () c. Nunca ()

8. ¿Es capacitado constantemente?

a. Siempre () b. A veces () c. Nunca ()

9. ¿Estas capacitaciones ayudan a su desempeño laboral?

a. Siempre () b. A veces () c. Nunca ()

10. ¿Qué es lo que lo mantiene motivado?

10. ¿En su situación personal, que tendría que mejorarse en la organización?

a. Relaciones interpersonales () b. Remuneraciones () c. Reconocimiento () d. Ambiente físico/disposición de recursos () e. Capacitación ()

VIII. Perfil del autor.



Bachiller en Administración de Empresas de la Universidad de Piura sede Lima, con experiencia en el área comercial de una empresa de seguros donde desarrolle las capacidades de manejo del estrés y trabajo en equipo además de ser capaz de interiorizar nuevos conceptos con rapidez logrando desenvolverme con autonomía y de asumir retos mostrando alto nivel de compromiso y enfocándome en los resultados.