

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad podemos ver que la motivación del personal dentro de la empresa se ha convertido en una estrategia para lograr la productividad, al mismo tiempo motivar a los colaboradores dentro de la empresa se ha convertido en un gran desafío para los líderes, puesto que es necesario saber con claridad los factores motivantes para los trabajadores.

(Bohórquez, 2020) Menciona que:

A nivel mundial las empresas van adoptando cambios de acuerdo a las tendencias de mercado, sin embargo, pocas son las que implementan nuevos sistemas exclusivamente para el talento humano que logren que se sientan motivados a realizar las actividades asignadas, debido que su trabajo no es valorado ni compensado, creando una insatisfacción laboral que minimiza la productividad de la organización.

Las empresas u organizaciones que sufren de baja productividad laboral son porque no le dan la importancia necesaria a las causas que lo producen, aunque fácilmente desde afuera de la organización se observa que no existe otro motivo mayor que la motivación de los colaboradores.

A nivel mundial todas las empresas necesitan mantener una buena relación entre jefes y subordinados para lograr las metas de esta, debido que el

Talento Humano es considerado el activo más valioso de la empresa puesto que con un personal satisfecho podremos mantener o mejorar la productividad, debido al comportamiento, compromiso que tiene el empleado con la empresa.

Es fundamental que el jefe asuma el rol de líder, manteniendo ciertos lineamientos con sus colaboradores que fortalezcan aspectos motivacionales. La motivación debe estar considerada en las instituciones y empresas para obtener resultados positivos en sus subordinados para que todas las actividades que se realizan se lleven a cabo por medios los objetos de esta, es decir, en relación con el trabajo.

Según (Conexionesa, 2019):

La motivación laboral es un factor crucial para el crecimiento de una empresa. Al brindarles a los empleados un sentido de participación con la organización, generarán un mayor compromiso y rendimiento del capital humano.

El desarrollo tecnológico, el ingreso de nuevos profesionales al mercado laboral y los constantes cambios en la economía mundial han hecho que la calidad de vida laboral se vea afectada. Un estudio realizado por Gallup detalla que solo el 15 % de los colaboradores se siente entusiasmado por el futuro de sus compañías, cifras que reflejan la falta de motivación laboral dentro de una empresa. Asimismo, el Perú es sido uno de los países con mayor índice de rotación laboral en toda Latinoamérica, con un promedio de 20 %, según un informe de PWC.

Para este 2019, los jefes de departamentos han empezado a implementar nuevas estrategias para que los colaboradores se sientan motivados y comprometidos con cada uno de los proyectos y planes empresariales. Estas son las tendencias globales en cuanto a motivación laboral que las organizaciones deben abordar para mantenerse competitivas en la actualidad.

(Startup, 2019) Señala:

La motivación depende en gran medida del vínculo que la persona en cuestión establezca con la empresa. De hecho, queda patente rápidamente cuándo un trabajador no siente ningún tipo de compromiso o el vínculo emocional no es fuerte. Interesantes son los datos que arroja el estudio de Gallup: el 87 por ciento de los empleados a nivel mundial no se sienten comprometidos con su empresa.

En España, aunque las pequeñas y medianas empresas, de gran importancia para la economía del país, dispongan de base de estructuras rentables para motivar a los trabajadores, carecen de las estrategias eficaces para hacerlo. Solo quienes entiendan la motivación como un concepto psicológico y apliquen en la práctica métodos que la fomenten, pueden conseguir la satisfacción de sus empleados y, de este modo, alcanzar el éxito de la empresa.

(Adecco, 2019) Afirma:

Un empleado motivado y satisfecho con su trabajo y su entorno rendirá más y será capaz de aportar mayor valor a su trabajo, lo que contribuye al crecimiento de la organización.

Si a un colaborador no se le motiva, éste no orientará su esfuerzo a un nivel adecuado, sólo realizará sus actividades por obligación; sus funciones serán medianamente ejecutadas o hechas a la ligera, sólo para cumplir con lo que se le pide. En cambio, cuando a un colaborador se le hace sentir parte de la organización, se le motiva y satisface, éste optimizará sus esfuerzos y así la organización tendrá resultados satisfactorios.

(Telessar, 2021) Señala:

La baja productividad por falta de motivación también puede desencadenar en otras consecuencias como aumentar los costos por faltas injustificadas y la alta rotación de personal, además de afectar la imagen y reputación de la empresa.

En México, la baja productividad laboral llega a costar hasta 815.5 millones de pesos anuales a las grandes empresas. La falta de compromiso, pero también la poca valoración de los colaboradores, influyen directamente en el éxito de las grandes empresas.

De acuerdo al Estudio de Remuneración (PageGroup, 2020) :

Los principales retos que se han planteado Directivos de diferentes empresas para los próximos años es la retención del talento. Actualmente, las empresas buscan enfocarse en atraer al talento correcto y retenerlo. Es por eso que existe una tendencia en generar estrategias para mantener motivados a sus empleados, creando planes de carrera bien definidos, viviendo una cultura organizacional sana y equilibrada, y trabajando en programas de desarrollo y capacitación que mantengan al talento actualizado para enfrentar cambios y la evolución, tanto de sus labores como los retos, de cada compañía y que sólo el 64% de los trabajadores vive los valores de la empresa; la cifra es menor en capacitación, a la que sólo accede el 42% del talento. A penas el 41% recibe motivación y con un lejano 26% se encuentran las personas con un plan de carrera bien definido.

“Otro de los grandes desafíos que enfrentan las empresas hoy en día es comprender qué aspectos son los que están motivando al talento y de esta manera generar estrategias efectivas en la gestión y retención de talento. Dentro del perfil de nuestros encuestados contamos con profesionales de distintas generaciones, edades y género, por lo que nuestro objetivo es

mostrar las similitudes y diferencias de opinión para cada uno de ellos”, advierte en su estudio en su estudio.

(PageGroup, 2020) También señala que otro de los grandes desafíos que enfrentan las empresas hoy en día es comprender qué aspectos son los que están desmotivando al talento, y así generar estrategias efectivas para incrementar su compromiso y evitar la fuga de talento. Los profesionales encuestados definen que la principal razón por la que buscarían cambiar de trabajo es por tener un salario por debajo del mercado, Esto, en concordancia con los principales desmotivantes que influyen para considerar un cambio de empleo, en donde se encuentra en primer lugar el salario por debajo del mercado (19%), sobrecarga de trabajo (13%) y una rutina de trabajo monótona (8%).

(PageGroup, 2020) Destaca que, a la luz del cambio generacional y los nuevos desafíos financieros, políticos, económicos y tecnológicos, en donde las empresas comenzarán a cambiar la forma de hacer negocios a través de herramientas como el big data, la inteligencia artificial y la automatización. La mejor respuesta seguirá estando en la gente, y en quien sepa atraer y retener al mejor talento.

(ENCICLOPEDIA ECONOMICA, 2018) Menciona:

La motivación laboral es la capacidad que tiene una organización o empresa para mantener una actitud positiva en sus empleados.

El éxito de toda empresa se basa en el buen desempeño de sus empleados al realizar sus trabajos, ya que aquello influye directamente sobre el desenvolvimiento de la organización al cumplir sus objetivos.

La motivación laboral de un individuo depende de muchos factores, tales como su edad, cultura o nivel social.

Tomando en cuenta dichos factores, es posible identificar cuál es la mejor motivación que se le puede suministrar a una persona para que cumpla con su trabajo de la mejor manera.

Debido a que una empresa es una entidad que por sí sola no puede lograr sus objetivos, es importante que cuente con un personal de trabajo bien motivado para que realice su trabajo de manera eficiente y promueva el éxito de la organización.

Mantener a los empleados motivados permitirá que estos trabajen de forma competente y que el cumplimiento de objetivos que persigue la organización en cuestión se pueda realizar en tiempo y forma.

(Torres, 2018) Menciona:

La gestión de las personas es la clave del éxito dentro de una organización. Existen muchas causas que llevan a la falta de motivación laboral y las consecuencias pueden afectar no solamente al clima laboral sino también al rendimiento, la productividad y la calidad del trabajo.

La obtención de los máximos beneficios económicos se encuentra, en muchas ocasiones, en la motivación del personal. En una empresa con trabajadores sin motivación el 20% de la jornada laboral significa una pérdida de tiempo y de recursos y materiales, el 55% del tiempo es improductivo.

Se estima que 6 de cada 10 empleados visitan sitios web no relacionados con su trabajo cada día, de hecho, las búsquedas más frecuentes suelen estar relacionadas con páginas de redes sociales, entre las cuales las preferidas son Facebook y LinkedIn.

Si la desmotivación o la falta de interés en el desarrollo de las actividades que acarrea el puesto aparecen, pueden llevar al trabajador a un estado de apatía que le conduce a no realizar las funciones habituales de la mejor

manera. Cuando un empleado empieza a desmotivarse, pierde el entusiasmo y la ilusión y su trabajo se ve reducido.

Un estudio reciente muestra que el factor económico no es el más importante para que un equipo deje de ser productivo. De hecho, la falta de exigencia, horarios e incentivos, son de los que más importancia tienen. Teniendo en cuenta las respuestas del estudio, el 33% de los trabajadores se sienten estancados, el 30% asume que les gustaría tener mejores incentivos laborales, un 22% dice tener una jornada demasiado larga y solamente el 15% de los encuestados afirman que su apatía viene dada por un factor económico.

(Sanchez, 2013) Menciona:

Uno de los beneficios más importantes de la motivación laboral es el compromiso. Tener empleados motivados fácilmente se traducirá en empleados comprometidos y con ganas de sumar. Por supuesto, la motivación es un gran tema dentro de cada negocio pero tiene sus peculiaridades. La realidad de la motivación en las empresas no siempre está en el nivel deseado.

La mejora de la motivación laboral se ha puesto de moda como área a desarrollar dentro de las organizaciones empresariales. Las empresas se han dado cuenta de la importancia que posee y la influencia que tiene en los resultados de la empresa. Por ello, ahora se preocupan por tener a sus empleados motivados al máximo para conseguir objetivos ambiciosos y generar un ambiente laboral que propicie el trabajo cómodo.

Según el periódico (FINANCIERO, 2013)

Mantener al capital humano satisfecho es un factor importante dentro de las organizaciones, pero a pesar de ello en México tan sólo 32% de los trabajadores menciona que se siente motivado por su trabajo, reveló un estudio que realizó Trabajando.com.

Entre las principales razones para sentirse motivado, 37% de los entrevistados mencionó que son tener mayores responsabilidades, para 24% son las oportunidades de desarrollo que brinda la empresa y para 17%, un buen ambiente laboral.

De acuerdo con el sondeo de la empresa de bolsa de trabajo por internet, el éxito de una firma depende del desempeño de las personas y de su potencial para desempeñar sus funciones, por lo que es fundamental que en las políticas internas se incluyan instrumentos para mejorar la motivación de los trabajadores.

Del 68% de las personas que no se sienten motivadas, cuatro de cada 10 piensa que su empresa no les da oportunidades para desarrollarse; 20% no está conforme con su sueldo y 17% dijo que su jefe no tiene capacidad de liderazgo o que se debe a un mal ambiente laboral.

Asimismo, 62% señaló que su empresa no hace nada para mantenerlos motivados, sólo 18% dijo que su corporación los capacita y cuenta con un plan de carrera, 11% obtiene bonos de productividad y 5.0% recibe pláticas motivacionales.

El estudio refiere que para 90% de los encuestados, la desmotivación afecta negativamente su productividad, lo cual muestra la relevancia y "los desafíos que tienen día a día las compañías, si esperan ser las mejores", de implementar herramientas que estimulen la acción.

La directora corporativa de Comunicación de la empresa, Margarita Chico, concluyó que "es de vital importancia que los trabajadores estén contentos

y motivados no sólo con sus tareas, sino que también con la organización" para que así puedan obtener los mejores resultados.

(Universiamx, 2013) Señala:

Mantener al personal motivado es una de las claves del éxito empresarial y una de las pautas principales que siguen los manuales de recursos humanos hoy en día. La realidad indica que si los empleados no se sienten contentos al concurrir a la oficina, probablemente no rendirán al máximo de sus capacidades. Sin embargo, un informe de la firma AON Hewitt reveló que sólo tres de cada diez empresas en México contemplan planes de salud y bienestar para sus trabajadores. Los planes de incentivos pueden mejorar la productividad de un trabajador hasta en un 40% aunque la tendencia principal en el país sigue siendo dar mínimas prestaciones al salario base como el cumplimiento del pago del aguinaldo y la prima vacacional.

Según la revista digital (EXPANSION, 2011) En México, la razón principal que orilla a los colaboradores a buscar otro empleo es la falta de desarrollo y/o crecimiento en la empresa, seguido por un descontento con su salario y una mala relación con los jefes, según la encuesta 'Motivaciones del mexicano en el trabajo', de la firma de servicios de Recursos Humanos Randstad.

El tercer elemento que importa a los profesionistas es el ambiente de trabajo, "la forma en que me tratas" en el desempeño diario tiene un peso importante al elegir quedarse o no en un organización, asegura el director de la firma de consultoría de empresas homónima.

Según la Revista Digital (EXPANSIÓN, 2010) señala:

En México no existe una cifra exacta sobre el costo de un trabajador desmotivado, sin embargo se sabe que por lo menos 4.5 millones de trabajadores entre 20 y 40 años reportan algún tipo de depresión, ocasionada por problemas profesionales, y lo cual disminuye sus índices de productividad un 40%, de acuerdo con datos del IMSS.

Se considera que un empleado deprimido, que se siente a disgusto (en extremo) en su ámbito de trabajo, genera un costo tres veces más alto que cualquier otro padecimiento médico por baja productividad, subraya el especialista del Hospital Siquiátrico Dr. Héctor Tovar Acosta del IMSS, Wazcar Verduzco.

Cifras del IMSS estiman que una persona con depresión en promedio pierde 15 días laborales al año.

En México, es muy común que la motivación se pierda por un problema en el proceso de reclutamiento. "El puesto de trabajo no es el apropiado para la persona, tal vez el candidato reúne los conocimientos y la destreza técnica, pero es importante evaluar si la vacante tiene afinidad con su personalidad, intereses personales y expectativas futuras. Conocimiento del puesto y deseo por quedarse en él son cosas totalmente distintas".

Una persona desmotivada puede contagiar a sus compañeros haciendo que cada vez más estén inconformes con las condiciones laborales que tienen. Para poner fin a esta situación, lo primero es identificar el comportamiento de los empleados y reconocer cuáles son los factores que los tienen en ese estado.

La falta de pasión por el trabajo se puede detectar cuando el colaborador presenta: pesimismo, absentismo, pide permisos frecuentes para llegar tarde, desinterés, se sale antes de su hora de trabajo, no le interesa la integración con sus compañeros y evade nuevas responsabilidades.

A esto se debe sumar iniciativas que hagan a la persona mostrar y enfrentar su desmotivación, por ejemplo, dedicar unas horas de la semana a conversar

sobre la dinámica laboral y cómo va cada persona con sus obligaciones. "Saber en dónde está atorado para apoyarlo y, a su vez, darle otros incentivos para que se sienta parte de la empresa, como hacerlo participe de actividades culturales, sociales y de capacitación".

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Consideran que la motivación del personal es un factor importante en la productividad de la empresa?
- ¿Saben que impacto tiene la motivación del personal en la productividad empresarial?
- ¿Consideran que la motivación laboral influye en el desempeño de sus colaboradores?
- ¿Implementan la motivación laboral en sus colaboradores?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar cuál es el impacto que tiene la motivación del personal en la productividad empresarial.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la influencia de la motivación en el desempeño de los colaboradores
- Conocer cuáles son los factores motivantes para los trabajadores.
- Analizar si motivan al personal

1.4 HIPOTESIS

Hi. La motivación laboral tiene un impacto positivo en la productividad empresarial a través del desempeño de los trabajadores.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Si bien es claro que las empresas son muy importantes para la sociedad, los trabajadores de estas lo son aún más, debido a que son ellos los que aportan mucho para el desarrollo y crecimiento de las empresas, el recurso humano es sin duda muy valioso.

Esta investigación tiene el propósito de determinar el impacto que tiene motivar a los trabajadores en la productividad de una empresa, de cómo esto influye de manera positiva a la hora de realizar su trabajo, llevando a un mejor desempeño y generando beneficios para la misma. Es por eso que se considera muy importante determinar el impacto que tiene la motivación del personal en la productividad empresarial, para que los líderes de la empresa le den la debida importancia a este tema.

La motivación laboral se considera como un aspecto que nunca debe faltar en una empresa, ya que tener empleados motivados fácilmente se traducirá

a tener empleados comprometidos y con ganas de aportar en el logro de los objetivos empresariales propuestos por organización. La motivación del personal es un tema de gran importancia en cada empresa, sin embargo, la realidad es que, la motivación laboral dentro de las empresas no siempre está en el nivel deseado. En algunas empresas donde los colaboradores no están lo suficientemente motivados, en relación con su trabajo y las actividades que desempeñan, esto puede traer dificultades y perjudicar en la productividad de la empresa, puesto que, el colaborador no se sentirá contento y entusiasmado con su trabajo y su nivel de desempeño será bajo. Es importante saber que la motivación del personal conlleva a un mayor grado de desempeño en la ejecución de actividades propias del trabajo, ya que ayuda a que los trabajadores de una empresa ejecuten sus actividades y responsabilidades laborales con entusiasmo y profesionalismo, y por ende, esto es algo beneficioso para la empresa. Por el contrario si no hay motivación y excelentes condiciones laborales, puede ser que no se sientan contentos con su trabajo y como consecuencia no lo realicen bien, y esto repercutiría a la productividad de la empresa.

Como administradores de empresas es importante entender la motivación del individuo a nivel laboral, ya que de esto depende en gran medida el desarrollo en la productividad y sostenibilidad de una empresa. Estamos conscientes de que al administrar una empresa, no solamente tendremos a nuestro cargo los recursos materiales y financieros, si no también el recurso humano, el cual consideramos que es el pilar dentro de la organización, es por ello que consideramos que la motivación laboral es una herramienta muy útil para aumentar y mejorar el desempeño de los colaboradores, ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que realicen sus actividades y que además lo hagan con gusto lo cual proporciona un alto nivel de rendimiento de parte de la empresa.

De igual manera el desarrollo de esta investigación podrá aportar información importante que permita conocer cuáles son las variables o factores que motivan a los colaboradores, y así poder establecer medidas que permitan mejorar el desempeño de los trabajadores y la productividad de la empresa.

Tal como se ha mencionado en los párrafos anteriores, una de las bases importantes para lograr el desarrollo dentro de la organización es la motivación de los colaboradores, por esto, es necesario que las empresas consideren la importancia de la misma, como un camino que permitirá impactar sobre su productividad y esto a su vez sobre su desarrollo.

1.6 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizara en la empresa Coppel SA de C.V. de Frontera Comalapa, Chiapas, considerando que es la tienda departamental más demandada, con un gran número de colaboradores, en la cual mantenerlos motivados y lograr que estos tengan un alto nivel de desempeño, para que esto impacte de manera positiva en la productividad de la empresa, es un gran reto para los líderes.

Considerando que Coppel es una empresa con un alto nivel de productividad, es interesante comprender cuales sus herramientas que utiliza para mantener motivados a sus colaboradores y con ello ser más productivos y brindar un buen servicio, lo que repercute inherentemente en la preferencia y fidelidad de los clientes hacia ella.