

ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN EN EQUIPO DE COBROS EN EL SECTOR DE LA COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

Ana María Lizcano Pinto

Trabajo de Investigación como requisito para optar el título de especialista en
Gerencia e Innovación.

Tutor

Phd. Magda Andrea Monsalve Peláez

RESUMEN

Antecedentes: La investigación desarrollada cuenta con antecedentes nacionales e internacionales sobre trabajos que manejan como tema central el análisis de la variable motivación a niveles de empresa; estos estudios sirvieron como guía y ayudaron a esclarecer la pregunta problema ¿Se encuentra el equipo de cobro del sector de comercialización de energía eléctrica motivado para aportar a la consecución de los objetivos del área? Se resaltan la investigación de Basantes Redrobán (2016), Carrera y Aguilar (2018) a nivel internacional y Hernández (2017), Montenegro (2016) y Olarte (2017) a nivel nacional. Estas investigaciones plantean diferentes escenarios en donde la motivación de un equipo de trabajo se relaciona directamente a la consecución de resultados.

Objetivo: Analizar la motivación como un factor estratégico en el funcionamiento de un equipo de cobros en el sector de la comercialización de energía eléctrica para aportar a la mejora de los resultados del área.

Materiales y Métodos: La metodología utilizada es la de estudio descriptivo, donde a través de aplicación de un cuestionario a la totalidad de los miembros de la población objeto de estudio, por lo que el diseño de la investigación es transaccional. Dentro de las teorías estudiadas en el desarrollo de la investigación, se toma como base la teoría de las expectativas de Vroom (1964).

Resultados: El análisis de la investigación evidencia lo poco estimulante que es para los colaboradores del equipo de cobros el desarrollo de sus actividades diarias, a pesar de que conocen el aporte que tienen sus funciones a los objetivos empresariales; Se expresa a nivel de resultados, que los integrantes del equipo de cobros presentan la necesidad de un cambio en su esquema salarial y aumento en el reconocimiento a los logros alcanzados, para sentirse como parte fundamental en la empresa y mantener un alto compromiso con el logros de las metas del área. La realidad de los resultados demuestra un equipo poco motivado y pendiente de refuerzo a nivel formativo, ya que se hallaron entre el personal encuestado deficiencias de conocimiento. Otro de los elementos clave en la motivación del personal se pudo localizar en el clima organizacional del área de cobros, donde a pesar de que sus integrantes cuentan con una buena relación, no están acostumbrados a trabajar en equipo, por lo que no se genera sinergia entre los colaboradores, sintiéndose cada uno de ellos como un ente único y solitario en la consecución de los objetivos; acompañando a este punto y con la emergencia sanitaria desarrollada a lo largo del año 2020 por temas de covid-19, los empleados no se sienten cómodos asistiendo de manera permanente a su lugar de trabajo, prefiriendo desarrollar sus actividades desde casa.

Conclusiones: Teniendo en cuenta el análisis de los resultados se determina que la motivación hace parte fundamental para el cumplimiento de los objetivos de un equipo de cobros. Se resalta la importancia de contar con un esquema de retribución laboral, junto al diseño de un programa de beneficios, que apalanquen el desempeño de los colaboradores del área. Se propone de la misma forma, generar

espacios de intercambio de conocimiento y la implementación de un estudio de clima laboral.

Palabras clave: *motivación, desempeño, resultados, cumplimiento, necesidades.*

ABSTRACT

Background: The investigation has been based on national and international antecedents included in some others papers where the central topic goes around to analyze the motivation variable. These studies served as guides and helped to clarify the problem question: Is the collection team of the electric power commercialization sector motivated to contribute to the achievement of the objectives of the area? The research by Basantes Redrobán (2016), Carrera and Aguilar (2018), Hernández (2017), Montenegro (2016) and Olarte (2017) are highlighted. These investigations set different scenarios where the motivation of the team is directly related to the achievement of results.

Objective: Analyze the motivation as a strategic factor in the operation of a collection team in the electric power commercialization sector to contribute to the improvement of the results in the area.

Materials and Methods: The methodology used was the descriptive study. A questionnaire was applied to the population under study, so it is possible to say that the research design is transactional. Among all the theories studied while the investigation was in course, the theory of expectations of Vroom (1964) was taken as a basis.

The Results: The analysis of the research shows that there is not great stimulation in the members of the collection team on their daily activities, even though they know

the contribution that their functions have to business objectives. It is expressed when we talk about results, that the members of the collection team have a need related to a change in their salary program and recognition of the achievements, to feel as a fundamental part of the company and maintain a high commitment to the achievement goals of the area. The results showed a team that is not highly motivated, in need of training and deficiencies in specific knowledge. Another key element in staff motivation can be found in the organizational climate of the collection area, where, despite the fact that its members have a good relationship, they are not used to work as a team, so synergy is not generated among the employees, each member is feeling like a unique and solitary entity in the achievement of the objectives; including the health emergency developed throughout 2020 due to COVID-19, employees do not feel comfortable when they have to attend permanently to their workplace, preferring to develop their activities from home.

Conclusions: The analysis of the results allowed to determine that motivation is a fundamental part of the fulfillment of the objectives of a collection team. It is necessary to highlight the importance of having an appropriate compensation and benefits program to leverage the performance of the employees in the area. In the same way, it is proposed to generate spaces for the exchange of knowledge and the implementation of a work environment study.

KeyWords: *motivation, performance, results, fulfillment, needs.*

REFERENCIAS

1. Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. El capital Humano de las Organizaciones. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.

2. Hogg, M. (2010). *Psicología social*. Vaughan Graham M. Panamericana. Editorial: Panamericana.
3. Robbins, Stephen P. (1999) "Comportamiento Organizacional: conceptos, controversias, aplicaciones" México D.F.: Pearson Education.
4. *Metodología de la investigación*: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
5. Basantes Redobrán (2016). *Elaboración de un plan de motivación que permita incrementar la productividad del departamento de cobranzas en la empresa maquinarias y vehículos S.A. ubicado en el distrito metropolitano de quito 2016*. Quito, Ecuador.
6. Montenegro Solarte (2016). *Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia*. Bogotá.
7. Hernández Ibarra (2017). *Factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción en profesionales de la escuela de postgrados fac – muestra as. Comando*. Bogotá.
8. Lopez J. (2005) *Gestión en el Tercer Milenio*, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM Vol. 8, Nº 15, Lima.
9. Pérez M. (2020). *Plan de mejoramiento basado en la teoría de la motivación por Metas de Edwin a. Locke, aplicado a procesos de la oficina de Ventas de aeropuerto en Bogotá para Latam Airlines Group S.A. Sucursal Colombia*. Bogotá.