

¿Cómo elevar la motivación del personal del área de cobranzas de una institución financiera de la ciudad de Guayaquil?

PROBLEMA

Dentro de la entidad financiera a analizar, el área financiera asigna incentivos según el cumplimiento de metas. Una de las mayores debilidades es que actualmente la empresa no ha fijado criterios técnicos para la asignación de incentivos ocasionando un aumento en la tasa de rotación de empleados. La compañía tiene que contratar empresas externas para ayudar a cumplir con las metas mensuales establecidas para mantener su desempeño.

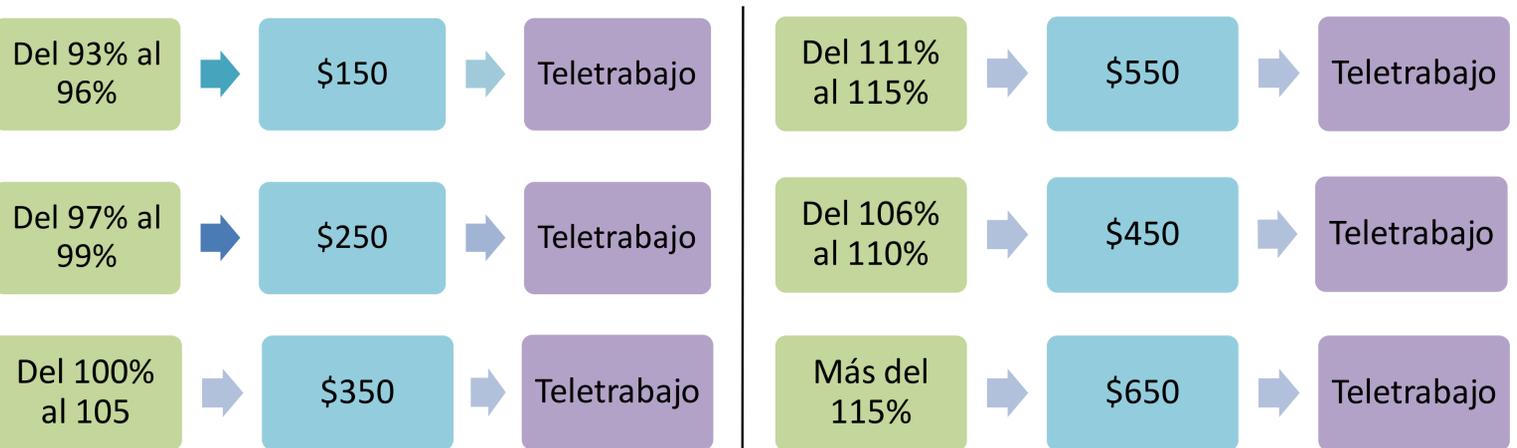
OBJETIVO GENERAL

Diseñar una guía de incentivos efectiva analizando las motivaciones de los empleados del departamento de cobranzas de Guayaquil para la reducción de los gastos en la gestión de talento humano.



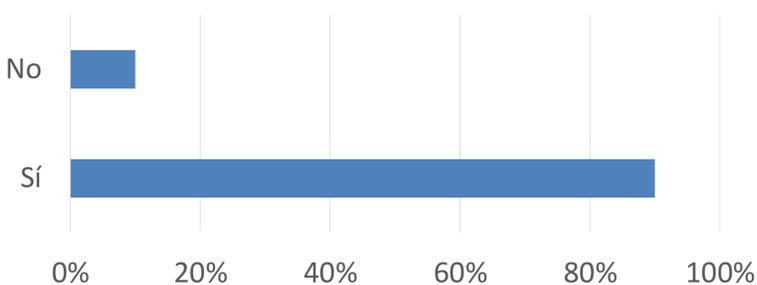
PROPUESTA

La elaboración de este plan de incentivos tiene como propósito beneficiar de manera directa a los trabajadores del área de cobranzas elevando su motivación, lo que de manera consecuente beneficiara también a la empresa. Se evidenció que la entrega de incentivos financieros y no financieros a los empleados mejora su productividad. Por ello, se ha elaborado una matriz con las distintas estrategias que se van a aplicar dependiendo de las metas alcanzadas por cada gestor.

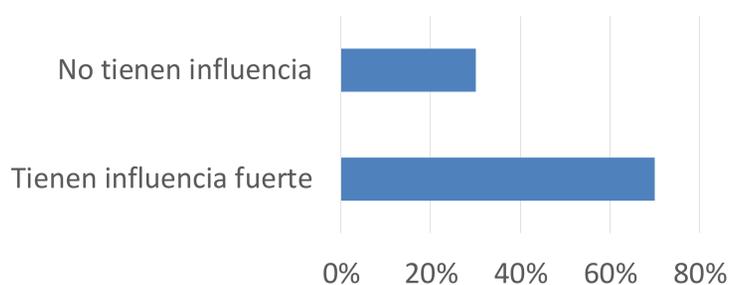


RESULTADOS

¿Realizaría alguna modificación a los incentivos laborales ofrecidos actualmente?



¿Crees que los incentivos y otros beneficios influyen en tu desempeño?



- Incluir días de teletrabajo podría ser relevante para un plan de incentivos en esta área debido a que el 83.3% de los trabajadores quisiera tener la posibilidad de tener un horario híbrido.
- El 80% de ellos consideran que la principal fuente de desmotivación son las metas poco realistas, debido a que no logran comisionar a pesar de todo su esfuerzo.
- El 80% de los colaboradores espera reconocimiento por parte de sus jefaturas. Sin embargo, se concluye que los gestores no saben si su trabajo está siendo valorado ya que el 46.7% tiene una posición neutral con respecto al interés de la gerencia en elevar su motivación.

CONCLUSIONES

- La comunicación se recalca como vital dentro del contexto del área de cobranzas, ya que a pesar de que los gestores cuentan con comisiones, actualmente no se sienten validados por sus superiores.
- En la observación y entrevistas pudimos percatarnos que las mujeres valoran al teletrabajo más que los hombres. Las razones que nos dieron es que les ayuda a cumplir con su rol de madre y trabajadora eficientemente.
- Este estudio tomó como sujetos de estudio a los gestores de Guayaquil. Pero si este análisis se aplicara en las otras ciudades, se esperaría un resultado similar.
- Es indispensable replantear los incentivos y evaluar la motivación de los trabajadores constantemente para poder tener mayores utilidades, aumentando la productividad de los colaboradores.