



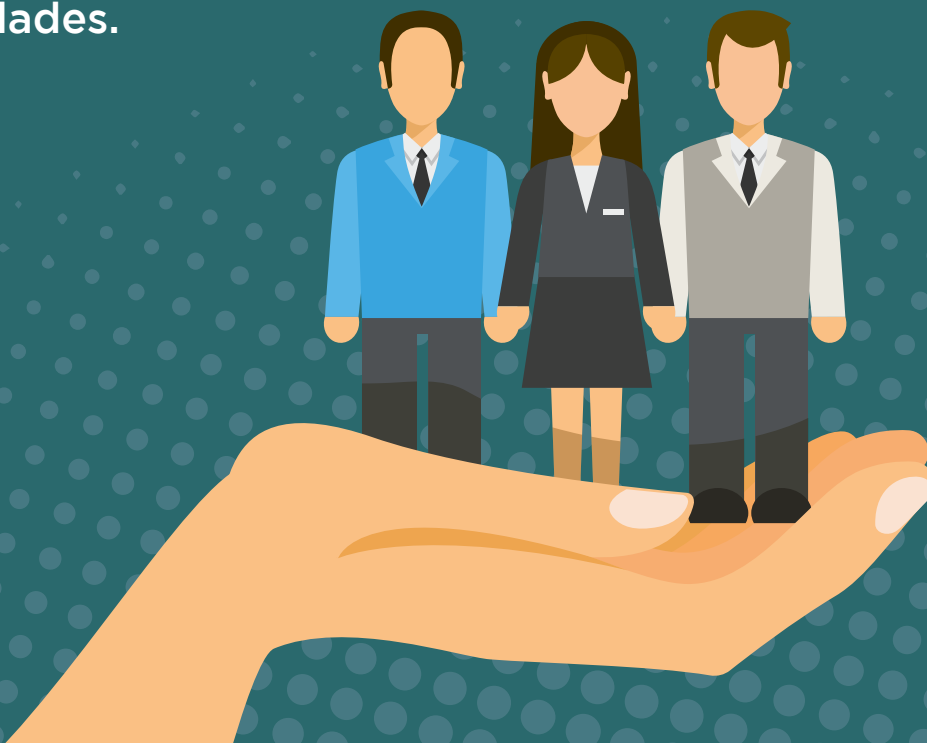
MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD



Un aspecto fundamental en el desempeño y desarrollo de las personas es la **motivación**, la cual se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados. Partiendo de este concepto, y enfocándonos en este mundo tan globalizado, las empresas se están preocupando por ser cada vez mejores; para ello buscan todos los medios disponibles para el logro de sus objetivos. Se dice que una empresa será buena o mala, dependiendo de la calidad de sus recursos humanos; es por esto que desarrollan sus procesos complejos para aprovechar el potencial humano, siendo la motivación del personal uno de los factores de especial importancia para el logro de los objetivos empresariales y facilitar el desarrollo del empleado.

Cuando las empresas consideran necesario **motivar a su personal** con el fin de lograr ciertos objetivos muchas veces recurren a contratar los servicios de especialistas o consultores externos, los cuales utilizan técnicas orientadas a incidir en el aspecto emocional de la persona.

Podemos decir entonces, que la **motivación** en el ámbito laboral es un aspecto que nunca debe faltar entre los empleados; supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo. Uno de los beneficios más importantes de la motivación es el compromiso. Tener **personal motivado** 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.



Como consecuencia, **la motivación** está íntimamente ligada con la productividad, que es el tiempo que tarda la fuerza laboral en otorgar un servicio o elaborar un producto; este concepto adquiere mayor relevancia cuando se relaciona con la competitividad, ya que cuando se comparan los números de dos o más empresas que compiten en el mismo mercado, la productividad laboral adquiere un peso fundamental para el crecimiento o caída de la empresa.

Un problema recurrente en las empresas es la **baja productividad** de la fuerza laboral; de acuerdo con estudios elaborados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), México se encuentra en el último lugar de sus miembros, hasta en un **60 %** por debajo del promedio de los países integrantes.

Pero aterrizando en el terreno de crédito y cobranza, existen muchos factores que pueden desmotivar el cobro de deudas, como cuando el deudor nos da una serie de razones por las cuales no puede cumplir con sus compromisos de pago; en esa situación el cobrador debe estar bien capacitado para no desistir a las primeras de cambio.

En este caso la **motivación** debe darse tanto para el cobrador como para el deudor; por una parte el cobrador debe estar motivado para realizar su labor de recuperar la deuda, y por otra, el deudor debe recibir la motivación para cumplir con su pago. El primero depende de sus principios, de su entrenamiento, y claro, de recibir una comisión por cada deuda pagada. El segundo debe saber que cumpliendo con sus pagos podrá estar más tranquilo en su vida diaria, y hasta acceder a mayores beneficios con créditos más altos. Así, podemos decir que la motivación en la cobranza es buscar una serie de estímulos para que tanto el cobrador como el deudor realicen a tiempo sus obligaciones con las empresas.



Los estímulos más importantes para el cobrador y para obtener una cobranza eficaz son:

- **Sueldo.**
- **Comisiones.**
- **Premios o recompensas.**
- **Relaciones humanas.**



Para que el deudor se encuentre motivado y pague oportunamente, es recomendable darle los siguientes estímulos:

- **Descuentos por pago temprano.**
- **Ofertas.**
- **Aumento en el límite de crédito.**
- **Bonificaciones.**
- **Reducción en los pagos por ser cliente cumplido.**
- **Consideraciones especiales.**



Con lo anterior se da paso a la **productividad en la cobranza**, para lo cual se debe evaluar la eficacia de la misma, siendo necesario contar con procesos que faciliten el acceso a la información y organización para generar los reportes adecuados de la cartera de la empresa.



Es indispensable realizar un análisis periódicamente de las políticas de crédito y cobranza de la empresa, esto permite conocer si las mismas están siendo cumplidas y la empresa está en correcto funcionamiento.

Al realizar la evaluación se obtienen resultados que proporcionan información importante de las áreas más delicadas, permitiendo tomar decisiones acertadas que aseguren la recuperación efectiva, contribuyendo con la rentabilidad y el funcionamiento normal de la compañía.

Los indicadores de **productividad en cobranza** nos ayudan a identificar el uso de recursos y cumplimiento de actividades, gestiones por día, por gestor, gestiones por cliente, intensidad de la gestión.

El proceso de cobranza debe ser continuamente medido y mejorado, por lo cual es conveniente que los reportes estén actualizados permanentemente, permitiendo observar el progreso y seguimiento que se da en la gestión de cobranza.

Con base en los resultados obtenidos, se debe determinar las áreas para reforzar y desarrollar procedimientos que permitan mejorar el proceso de la gestión de cobro con acciones como llamadas, correos mensajes de texto, visitas, cartas, comunicación constante con los clientes, etc.

A manera de conclusión, la **motivación** explica porqué las personas se comportan en la forma en que lo hacen; entre mejor entiendan los líderes en una empresa el comportamiento de los miembros de la organización, mejor capacitados estarán para influir en ese comportamiento y para hacerlo más consistente con el logro de los objetivos organizacionales, puesto que la **productividad** de todas las organizaciones es el resultado del comportamiento de los miembros organizacionales, y la influencia en dicho comportamiento es una de las claves del líder para incrementar la **productividad**.

