

NECESIDAD Y MOTIVACIÓN

MOTIVACIÓN significa tener un motivo, ya sea para hacer, para concretar, para conseguir algo o alcanzar una posición, un objetivo o una meta. Es lo que mueve a la acción. Es tener un "por qué" cumplir un deseo, sea este sensato o absurdo, posible o imposible, racional o irracional, y está íntimamente ligado al proceso de satisfacción de necesidades .

La MOTIVACIÓN lleva a sentir satisfacción y a esforzarse por hacer más y mejor.

El grado y el tipo de MOTIVACIÓN que tenga la persona hace a la ACTITUD PERSONAL.

La ACTITUD es la posición que uno toma, positiva o negativamente, frente a los hechos que suceden.

La ACTITUD que adoptan cada uno de los componentes del equipo de trabajo, es uno de los principales factores que influyen en el éxito o el fracaso de los emprendimientos .

Entonces, si reconocemos como cierto este análisis previo, surgen obligatoriamente un par de preguntas que debemos hacernos:

1- ¿Está realmente motivado mi personal?

2- ¿Qué estoy haciendo para motivarlos?

Es muy importante recordar que, desde los conceptos de calidad de atención al cliente, todos los integrantes de la empresa son PERSONAL DE CONTACTO CON EL CLIENTE, están en la "frontera caliente", son nuestros representantes, son el principal foco de atracción o repulsión de la empresa, pero además responden perfectamente al concepto de cliente: Ser humano con necesidades, dispuesto a hacer un intercambio de valores percibidos, comprar reiterativamente. Son clientes internos. Debemos satisfacerlos para que sean nuestra principal cartera de clientes fieles, que a su vez van a satisfacer, mantener, aumentar y fidelizar la cartera de clientes externos, que son los que aportan el combustible necesario (\$\$) para el buen funcionamiento de la empresa.

Entonces, si podemos considerar al personal de la empresa como CLIENTES, en ediciones anteriores dijimos que lo que buscan los clientes es la satisfacción de ciertas necesidades, y analizando las distintas teorías de las necesidades de la edición 11 de nuestro magazine, podemos llegar a encontrar aquellas -a veces pequeñas- "cosas" que mantengan motivado a nuestro personal, y nuevamente hacemos referencia a un término que utilizamos anteriormente, buscar la FELICIDAD de cada uno de ellos.

Hagamos un breve repaso de las necesidades según la teoría de A. Maslow, quizás la más conocida pero no la única (ver Teorías de las Necesidades - Estr@tegia Magazine N° 11) que señala que nunca se alcanza un estado de satisfacción completa. Tan pronto como se alcancen y satisfagan las necesidades de un nivel inferior, predominan las de niveles superiores según una jerarquía de necesidades.

Necesidades Fisiológicas: esenciales para poder desarrollar la tarea, remuneración justa, condiciones de trabajo apropiadas.

Necesidades de Seguridad: de seguridad en el empleo, de beneficios sociales.

Necesidades Sociales: de pertenecer a un grupo, equipo o empresa, de ser amado y amar.

Necesidades de Reconocimiento: de autoestima, de deseo de sobresalir y que lo reconozcan.

Necesidades de Auto-superación: de amor por lo que hace y que sus logros perduren.

PENSEMOS AHORA

Puede motivar a quien tiene sus necesidades básicas insatisfechas a causa de un sueldo deficiente un premio de un viaje. Podemos hablarle de reconocimiento del éxito cuando no existen relaciones

interpersonales. Busquemos entonces satisfacer primero aquellas necesidades que se encuentran en la parte baja de la jerarquía -que generalmente no motivan, pero que si son fuertes desmotivadores- para después pensar en las de más arriba.

LA MOTIVACIÓN Y EL DINERO

La tendencia es creer que el único incentivo es el dinero y habitualmente no es así, o por lo menos en la mayoría de los casos se lo puede reemplazar por otros elementos materiales que resultan mas efectivos como motivadores que su equivalente en dinero. Si usted piensa igual que nosotros, podemos también coincidir en que el objetivo de una recompensa en dinero está relacionada con la satisfacción de una necesidad que no es el dinero en si mismo. Usted cree que existe "algo" que puede satisfacer aquellas necesidades que tienen los empleados a un costo prácticamente ínfimo, es nuestra responsabilidad encontrarlo. Veamos algunos ejemplos que quizás aclaren más este asunto:

- Usted le paga un sueldo para que determinada persona cumpla un horario y una serie de funciones, pero como hizo un excelente trabajo y con gran predisposición, en representación de la empresa que usted dirige y en la cual trabaja, decide recompensarle. ¿Usted piensa o cree que se motivaría si le entregaran en público, en un sencillo acto, \$4,90 en efectivo?

¿Y si en un acto mas importante le entregaran una caja de alfajores de chocolate, cuidadosamente envuelta para regalo? (su costo ronda los \$ 4.90) - ¿por cuál se inclinaria su elección?

- Usted cumple años y la empresa le regala \$ 5,00, Usted ¿se motiva?

En cambio aparecen por sorpresa sus compañeros de trabajo y LOS DIRECTIVOS de la empresa con una torta (cuyo costo no supera los \$ 5,00) cantándole el Feliz Cumpleaños, ¿no se emociona?

COMO MOTIVAR AL PERSONAL

Nuestro objetivo será, buscar aquellas cosas (materiales o inmateriales) que más inciden en la motivación de cada uno de nuestros CLIENTES INTERNOS, y decimos "cada uno" porque lo que puede parecer mucho para uno, puede ser muy poco para otros

LO MÁS IMPORTANTE PARA MOTIVAR AL PERSONAL ES:

- INVOLUCRARLOS EN LOS PROYECTOS DE LA EMPRESA
- ENSEÑARLES LO QUE ESPERAMOS O PRETENDEMOS DE ELLOS.
- CONOCER QUE COSAS LES MOTIVAN
- CONOCER QUE COSAS LES DESMOTIVAN (¡¡CUIDADO!! - Muchas veces no se tienen en cuenta)

ALGUNOS INCENTIVOS MATERIALES:

- Premio en efectivo.
- Premio en mercadería. (propia o de otra empresa)
- Regalo en el día de su cumpleaños.
- Mini vacaciones.
- Viajes.
- Almuerzo de camaradería.
- Distintivos.
- Uniformes.
- Un día de la familia.
- Incentivos personalizados.

ALGUNOS INCENTIVOS NO MATERIALES:

- Invitado a la reunión de directivos.
- Capacitar y enseñar. No ordenar.

- Capacitación diferenciada de las bases. (para mandos medios)
- Premio al mejor empleado del mes.
- Decirle "POR FAVOR" y "GRACIAS".
- Sonreírle.
- Incentivar el aporte de ideas.
- Escucharlo. (tiene gran información que hay que aprovechar) · Incentivar a la iniciativa.
- Competencias entre equipos.
- Ascensos.

DOS DETALLES MUY IMPORTANTES

- RECONOCIMIENTO PÚBLICO: Quizás sea el mayor motivador.
- HONESTIDAD Y CUMPLIMIENTO, EJEMPLO DE LÍDER: Al implementar un "motivador" para lograr una meta o un objetivo y esto se alcanza, se debe cumplir con lo prometido (motivador) porque no solo da una mala imagen del líder sino que además se transforma en el peor de los "desmotivadores" para futuros eventos.

La MOTIVACIÓN es un factor esencial para alcanzar el ÉXITO.

El ÉXITO genera CONFIANZA y la CONFIANZA genera ÉXITOS.

La MOTIVACIÓN ES UN HÁBITO. Más aún : ES UN ESTILO DE VIDA.