



UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

PRESENTADO POR:

SERGIO ASCANIO IREGUI

COD. 2204179

PRESENTADO A:

FRANCISCO FERNANDO ORTEGA HURTADO

EDUARDO RUÍZ CÁRDENAS

DIPLOMADO GERENCIA ESTRATÉGICA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL CON

SAP S4/HANA

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D.C.

ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS EFICIENTES Y REGULADORES CON ALTA CAPACITACIÓN PARA EL CONTROL Y DEL RENDIMIENTO DEL TALENTO HUMANO

Uno de los contratiempos más frecuentes que se evidencian dentro de una empresa en Colombia es el bajo rendimiento laboral de los trabajadores. De por sí la ley laboral ha establecido que esta es una causa justa para finalizar la relación laboral de manera unilateral, como lo evidencia el Numeral noveno del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo (Congreso de la República, 1950):

ARTICULO 62. TERMINACION DEL CONTRATO POR JUSTA CAUSA. <Artículo modificado por el artículo 7o. del Decreto 2351 de 1965. El nuevo texto es el siguiente:> Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo: (...)

9. El deficiente rendimiento en el trabajo en relación con la capacidad del trabajador y con el rendimiento promedio en labores análogas, cuando no se corrija en un plazo razonable a pesar del requerimiento del empleador.

Pero para poder abordar esta problemática hay que partir de la premisa que “desempeño laboral” es la calidad del trabajo que realiza un trabajador dentro de una organización en el que entra en juego sus conocimientos profesionales y habilidades interpersonales, y como esto impacta en el desarrollo de la empresa. (Bizneo blog, 2020)

El objetivo del presente ensayo es analizar las diferentes causas por las cuales tiene lugar el bajo rendimiento laboral en las diferentes empresas de Colombia, así como plantear una posible solución a este problema.

Adam Smith consideró en el primer capítulo de su trabajo “La Riqueza Nacional” que la división del trabajo ocasiona un incremento en la capacidad productiva de cada una de las

actividades ofrecidas como productos o servicios porque al dedicar su atención únicamente en el cumplimiento de sus actividades, el trabajador aumentará sus destrezas y será más eficiente (Adam Smith, 1776)

Esta teoría de 1776 no está tan alejada de la realidad si se analiza en el contexto laboral actual de Colombia, el cual se ha visto afectado por una pandemia mundial que ha aumentado el desempleo al 13,4% a noviembre de 2020 (El tiempo, 2021) Para nadie es un secreto que quienes aún conservan su puesto, en la actualidad padecen los rigores propios de la virtualidad pues están sometidos a largas horas de trabajo aunado al hecho de cumplir con las labores del hogar, para que al final obtengan el mismo salario. Habría que ver si durante el transcurso del año pasado, los trabajadores tuvieron la misma eficiencia en el desempeño de sus funciones cuando tuvo lugar la época de normalidad.

Según un estudio realizado en España, existen diferentes causas que influyen en el rendimiento laboral como lo son factores internos y factores externos. Pero para efectos de este ensayo, hay que centrarse en los factores internos de la compañía (Workmeter, 2020).

En este caso se encuentran factores como la motivación, el ambiente laboral y el liderazgo de dirección.

LA MOTIVACIÓN

Se entiende motivación como el motivo o razón que provoca la realización o la omisión de una acción (Significados.com, 2020). Lo que, aplicada en el ámbito laboral, se refiere al conjunto

de motivos que llevan al trabajador a desempeñar sus actividades laborales. Motivos que no necesariamente tienen relación con el factor dinero (Bonilla, 2020)

Estos motivos que pueden ser intrínsecos o extrínsecos al trabajador, son esenciales para el desarrollo de los objetivos impuestos por el empleador y para lograr el éxito dentro de una organización. Según Roseta Torres, estos objetivos personales de los trabajadores deben ser correlacionados con los objetivos de la empresa para evitar que surja la frustración y un estado de apatía que conduce a disminuir el rendimiento laboral. A continuación, se examinarán algunas de esas causas por las cuales se produce la falta de motivación laboral (Roseta Torres, 2018):

SENSACIÓN DE ESTANCAMIENTO

Aquella sensación que percibe el trabajador cuando nota que ha laborado en el mismo cargo y desempeñando las mismas funciones durante un largo tiempo sin que existan expectativas de progreso, ya que la monotonía afecta su creatividad en el actual cargo que desempeña.

Esta falta de motivación interna genera en el trabajador la necesidad de buscar otras alternativas de trabajo o de ingresos, sin importar el cargo, los años de experiencia o el nivel de estudios que posea. Esto se debe a que el trabajador tiene la necesidad de superarse, de afrontar retos que le generen expectativas, de progresar en los aspectos que sean de su interés. Al encontrarse con esta posibilidad restringida, crea inconscientemente la idea de que su labor no posee la relevancia necesaria dentro de la empresa como para poseer algún sentido de pertenencia o de compromiso hacia ella. De igual manera, esta sensación de estancamiento va ligada con el aspecto salarial del que se considerará a continuación.

SALARIO

Se parte del principio de que el salario debe ser consecuente con el trabajo asignado. No obstante, cuando el trabajador nota que ha desempeñado las mismas funciones durante un largo tiempo obteniendo un salario mezquino, considera injusto invertir su tiempo obteniendo los mismos resultados (Roseta Torres, 2018)

Tanto la sensación de estancamiento como el salario tienen relación con la motivación interna que posea el trabajador, en la medida en que el conjunto de conocimientos y aptitudes adquiridos durante un largo periodo de trabajo es lo que se conoce como “experiencia laboral” (Redacción Ejemplode.com, 2013) lo que va aunado a los conocimientos técnicos o profesionales adquiridos por el trabajador conforme transcurre el tiempo, implica que se fortalecerá su capacidad para desarrollar las funciones asignadas. Situación que se analizará en el siguiente numeral.

INEPTITUD PARA EL CARGO

Es importante que el trabajador realice un filtro para determinar las cualidades que debe poseer un trabajador con el fin de desempeñarse para el cargo; revisando el nivel de estudios, experiencia laboral, conocimientos adicionales y en algunos casos, sus antecedentes legales. Sucede que al contratar a una persona que no posea dichas cualidades propias del cargo, desempeñará las funciones de una manera menos eficiente comparado con una persona que si posea el conocimiento, lo que al cabo de un tiempo acarreará desmotivación para el trabajador que no posea dichos conocimientos. (Roseta Torres, 2018)

AMBIENTE LABORAL

Volviendo a lo expresado en WorkMeter (Workmeter, 2020), el ambiente laboral es el entorno en el cual el trabajador desempeña sus labores. Cabe recordar que, para cumplir con los objetivos impuestos por el empleador, debe existir trabajo en equipo, compromiso, sentido de pertenencia y el personal capacitado para el trabajo a desarrollar.

Cuando el clima laboral se convierte en una constante tensión emocional que hace sentir incomodidad al trabajador y abunda una pésima comunicación entre el empleador y sus subordinados, implica que se obtendrá un bajo desempeño laboral dentro de la institución (Bonilla, 2020).

Dentro de un buen ambiente laboral influyen las relaciones interpersonales entre los trabajadores y entre el empleador y los trabajadores; la comunicación y las demás condiciones laborales mencionadas con anterioridad.

Este factor posee una vital importancia dentro de las empresas en cuanto un trabajador puede tener el perfil adecuado para cumplir las funciones propias de su cargo, pero si dentro de la empresa existe un pésimo ambiente laboral causará que su rendimiento no sea el mejor por los factores anteriormente presentados.

LIDERAZGO DE DIRECCIÓN

Un rasgo fundamental que debe tener en cuenta el empleador es que la comunicación es base para desarrollar el objeto social de una empresa, por eso es que la información impartida por el empleador debe ser clara, concisa y verídica cuando va dirigida a sus trabajadores.

De igual manera la comunicación es necesaria para la toma de decisiones y evaluación de acciones de mejora, cuando sea necesario. Esta es la razón por la que en la actualidad las empresas han optado por asignar proyectos de trabajo en los cuales cada grupo de trabajadores posee autonomía para resolver conflictos y fortalecer su sentido de compromiso con la empresa (Bonilla, 2020).

En concepto general, el empleador debe asumir la responsabilidad por las labores que desempeñen sus trabajadores puesto que en cabeza suya está el objeto social de la empresa. Sin embargo, cuando existe un pésimo liderazgo por parte del empleador ocurre que sus trabajadores desconocerán realmente cuales son sus funciones o su misión dentro de la empresa. Que, como consecuencia, acarreará bajo desempeño laboral entre los asalariados.

FACTORES EXTERNOS

Otra causa que también influye en el desarrollo de las actividades del trabajador son los factores ambientales. Los excesos climáticos como el calor, el frío, el ruido, la iluminación y hasta la calidad del aire afectan negativamente la salud física y mental del trabajador. Esta es la razón por la cual en la Costa Caribe se detiene la jornada laboral a mediodía con el fin de tomar el almuerzo y esperar a que disminuya el calor para retornar a las actividades matutinas (Barcelo, 2020).

No se niega que las funciones asignadas al trabajador puedan ser ejecutadas por el mismo bajo estas condiciones, sino que estas influyen en la actividad ejecutada por el trabajador ya que los resultados no serán tan efectivos como si se estuviera bajo otras condiciones.

EXTENSAS JORNADAS LABORALES

En los últimos años, varias empresas de otros países del mundo han optado por reducir las jornadas laborales en cuanto han notado que el rendimiento laboral no tiene estricta relación con largas jornadas de ocho horas diarias e inclusive más. De hecho, es notable que una consecuencia generada por la pandemia es el trabajo desde casa en cualquiera de sus modalidades. (Barcelo, 2020) Esto implica que el trabajador debe cumplir con sus funciones diarias, aunque tenga otras responsabilidades a cargo dentro de su hogar.

Según estudios realizados, se comprobó que entre mayor sea la jornada laboral se tiende a disminuir el aprovechamiento de las horas haciendo que no rinda lo suficiente. Por ende, existe una relación directa entre la calidad de la tarea realizada y el poco tiempo empleado en ella dentro de los aspectos a evaluar dentro del rendimiento laboral (Workmeter, 2020).

CONSECUENCIAS

Cuando alguno de los factores anteriormente mencionados afecta al trabajador, esto es sinónimo de que su productividad y la eficacia con que desarrolla sus funciones disminuirá de manera notable.

Habiendo tomado en cuenta el problema ahora se hace necesario analizar que todo el tiempo el trabajador está tomando decisiones, por ende, tendrá que escoger la manera para solucionar sus conflictos (Sarmiento, 2019)

Por otra parte, está comprobado que de estas condiciones se desprende consecuencias con un alto impacto negativo en la organización como una alta rotación de personal, un desgaste en la imagen y en la reputación de la empresa además de enfermedades causadas por estrés que repercuten en los trabajadores (Roseta Torres, 2018)

Es aquí cuando surge el bajo desempeño laboral, consecuencia propia de una serie de factores internos y externos que si no se detectan a tiempo y se atienden en debida forma suscitará notables perjuicios a la empresa. Para nadie es un secreto que una empresa sin trabajadores se convierte en una unidad sin proyección, sin capacidad de avance, ni futuro concreto. Son las manos de los colaboradores o trabajadores integrados a la entidad las que brindan esa capacidad mental y física necesaria para satisfacer el objeto social de la empresa, labor que debería ejecutarse más que por una motivación económica sino por voluntad propia.

De manera que, para efectos de este ensayo se presentará una solución viable para enfrentar este problema de una vez por todas. Actualmente existen varios estudios han presentado diferentes opciones válidas para intentar controlar esta problemática como disminuir la jornada laboral, designar proyectos a determinados grupos de trabajo brindándoles autonomía e inclusive incrementar la motivación laboral.

No obstante, estas soluciones no siempre son suficientes, como cuando existe una brecha entre el trabajador y el empleador, al punto de que este último conoce poco o nada de sus subordinados, manejando una relación casi nula. Conviene subrayar que esta es labor de las

agencias de seguridad y salud en el trabajo dispuestas en cada empresa, pero también de un elemento importante como lo son las TIC.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación –en adelante TIC– son todos los aparatos, redes, aplicaciones y sistemas que permiten a las personas y organizaciones interactuar en el mundo digital (Internet Didáctica, 2020). Aplicada en un contexto laboral esto es una herramienta que podría mejorar considerablemente las condiciones laborales y de comunicación del trabajar dentro de la empresa.

Según Internet Didáctica (2020), las TIC repercutirán en el futuro a través del uso de internet, softwares, ordenadores y teléfonos móviles para facilitar la ejecución de funciones de los trabajadores. En su artículo titulado “Las TIC en el ámbito laboral”, explican cuales son los usos actuales de las TIC.

Por ejemplo, en las empresas dedicadas al comercio les es útil utilizar una plataforma virtual donde los clientes puedan escoger y comprar la mercancía ofrecida desde la comodidad de su hogar sin tener la necesidad de desplazarse hacia un lugar físico. Aplicado al contexto laboral, el uso de una plataforma virtual facilita el trabajo de los subordinados en cuanto no tienen contacto directo con el cliente y los resultados de su labor pueden obtenerse inmediatamente en cuanto a su gestión para satisfacer la necesidad del cliente. La implementación de las plataformas virtuales en tiempo de pandemia fueron unos de las metodologías a las que más se accedió por parte del comercio, y con esto trayendo la posibilidad de la permanencia de la entidad en el mercado y manteniendo el empleo de sus trabajadores y con esto los sentidos de seguridad y agradecimiento por parte de este.

De igual manera las TIC facilitan la comunicación entre trabajadores y el empleador, ya sea por medio escrito, visual y oral. Un ejemplo de ello son la realización de reuniones de trabajo a través de plataformas digitales como Meet, Zoom, Microsoft Teams, etc.; con la posibilidad de brindar una información correcta y acorde a los objetivos impuestos por el trabajador y su correcta realización. (Internet Didactica, 2020)

Asimismo, el uso de las TIC permite almacenar información de utilidad a través de plataformas como Drive, Dropbox, iCloud Drive, entre otros. Por ejemplo, para gestionar documentación en vez de hacer uso de carpetas en formato físico que son susceptibles a sufrir daños por factores ambientales o por el uso cotidiano (Internet Didactica, 2020)

Por otra parte, las TIC permiten brindar soporte técnico para su mismo uso sin necesidad de que el empleador se desplace a un punto específico para efectuar este trámite. Siendo herramientas cuya constante utilización puede generar daños en el software, se solicita el soporte técnico desde la distancia facilitando así la resolución de problemas (Internet Didactica, 2020)

Al hacer uso de las TIC, cualquier persona está en facultades de trabajar desde cualquier parte del mundo pues la información será la misma aquí o en Rusia. Esto si se refiere al trabajo en modalidad virtual. Lo importante es que el trabajador posea conexión a internet y un equipo de cómputo para que pueda cumplir con su función desde la comodidad de su hogar o desde el lugar donde desee.

Debe recordarse que, hasta hace unos años, la carencia de tecnología hacía imposible trabajar desde otros lugares por lo cual obligaba al empleador y trabajadores a laborar bajo el mismo techo y mismas condiciones laborales (Internet Didactica, 2020)

El planeta entero está sufriendo una transformación digital, situación a la cual se le puede atribuir a la pandemia, en Colombia, a pesar de no estar listos para adoptar el teletrabajo, después de una drástica y rápida transformación, el 98% de las empresas fueron obligadas a entrar en el trabajo remoto para subsistir a la situación, aun así, se evidencia que el plan cuando concluya la emergencia sanitaria del 76,2% de estas entidades pretenden mantener este modelo.

Entre las ventajas que conlleva el uso de las TIC es que es una herramienta de carácter incluyente. Por lo tanto, cualquier trabajador sin importar su edad o nivel de estudios podrá acceder a ellas porque su diseño está destinado a que sean de fácil uso.

A continuación, se evidencia otro uso favorable de las TIC como lo es la funcionalidad de las aplicaciones bancarias. El empleador no tiene la necesidad de hacer largas filas en las entidades bancarias para consignar nóminas, ni se ve en la obligación de emitir cheques para ser entregados a sus trabajadores, porque a través de un clic tiene la seguridad de realizar el pago de salarios sin necesidad de salir de las instalaciones de la empresa o de su hogar (Internet Didáctica, 2020)

Ahora bien, el uso de redes sociales se ha convertido en una fuente de ingresos para muchas empresas con el fin de comercializar sus productos y/o servicios. Para este contexto del rendimiento laboral, las redes sociales brindan la publicidad imperiosa para que el trabajador tenga cierto sentido de pertenencia y autonomía con la institución al ser de conocimiento público lo que la empresa tiene para ofrecer al mundo.

Otra consecuencia importante de las TIC es la reducción de gastos en beneficio del empleador, pues no tendrá pasivos mensuales como el arriendo del local comercial, servicios, salarios, entre otros. De por sí esto implica despidos colectivos no aptos para susceptibilidades.

El uso de correos electrónicos tanto para comunicarse con los trabajadores como para contestar mensajes de la clientela, es una manera como el empleador logra relacionarse con la parte humana de la empresa. A falta de aplicaciones como WhatsApp o para realizar videollamadas, el correo electrónico tiene la facultad de fortalecer la comunicación.

Las TIC's también nos han dado la posibilidad de acceder a indicadores de desempeño, tanto para un único colaborador como para el grupo completo de la entidad. Con esto se debe pretender mas que ser una vigilancia constante del trabajo realizado, es analizar donde hay variables de rendimiento con fluctuaciones abruptas, que puedan demostrar que una de las posibles causas de estas sea por temas motivacionales del empleado o el grupo general.

Es importante tener en cuenta que aun con todas las facilidades que nos brindan estas herramientas siempre debe existir un líder con capacidad gerencial de análisis y toma de decisiones, ya que los indicadores nos pueden mostrar los problemas, pero posterior a recibir esta información se deben realizar planes y tomar acciones para mejorar esta situación tratando de evitar el despido del colaborador, porque como se evidencio anteriormente esto genera repercusiones negativas para la empresa, y logrando la permanencia del empleado poder normalizar la operación de la empresa.

La importancia que inclusive puede tener las TIC es que, a través de ellas, el personal está en condiciones para capacitarse en el ejercicio de sus funciones ya que tendrá acceso a cursos virtuales de formación continua que pueden complementar su trabajo ((TIC), 2016).

De igual manera es importante que al implementar y evolucionar las TIC's es sumamente importante que la entidad organice y garantice las respectivas capacitaciones, esto con el fin de tener el completo provecho de la herramienta, así como es importante resaltar que es importante

mantener un entrenamiento mental para tener claridad de temas y funciones que corresponden al cargo que de desempeñe con el pasar del tiempo.

En conclusión, las TIC son herramientas que permiten una mejor calidad de vida para el entorno laboral y como puede evidenciarse, son elementos que de alguna u otra manera brindan información y soluciones efectivas a todos los problemas mencionados con anterioridad que surgen como causa del bajo rendimiento laboral dentro de las empresas ya sea por situaciones individuales o grupales, o en situaciones especiales como las que se nos presentan hoy en día, como una pandemia. El mundo se encuentra en una era de modernidad donde la tecnología avanza a pasos agigantados todo el tiempo y por ende las empresas y personas están obligadas y retadas a avanzar conforme esta avanza, donde las tradiciones y costumbres deben ser dejadas a un lado ya que hacen parte del pasado porque la nueva era llegó con aires de innovación para que así facilite la vida tanto para los empresarios como para sus colaboradores. Por ende, se requieren estrategias innovadoras para fortalecer el ambiente general de la empresa, y las motivaciones de los trabajadores para siempre mantener el cuidado de los mismos y sobre todo, el rendimiento laboral por parte de los trabajadores.

Referencias

- (TIC), T. d. (2016). *Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/ticsdeinfo2016/tic-en-el-ambito-laboral>
- Adam Smith. (1776). *Memoria Política de Mexico*. Obtenido de <https://www.memoriapoliticademexico.org/Textos/1Independencia/Imag/1776-AS-LRN.pdf>
- Barcelo, J. C. (2020). *IMF Business School*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>
- Bizneo blog. (21 de enero de 2020). *Bizneo blog*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20desempe%C3%B1o%20laboral,los%20resultados%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.>
- Bonilla, M. A. (30 de enero de 2020). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n7/r3.html#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20se%20puede,actividades%20para%20alcanzar%20una%20meta.>
- Congreso de la Republica. (05 de agosto de 1950). *Secretaria del Senado*. Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo_pr001.html#62
- El tiempo. (29 de enero de 2021). *El tiempo*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/desempleo-en-colombia-tasa-nacional-de-desempleo-en-diciembre-de-2020-fue-de-563423>
- Revista semana. (06 de octubre de 2020). *Semana*. Obtenido de <https://www.semana.com/empresas/articulo/empresas-de-colombia-no-estaban-preparadas-para-el-teletrabajo/289260/>
- Internet Didactica. (20 de enero de 2020). *Internet Didactica*. Obtenido de <https://www.internet-didactica.es/tic-ambito-laboral/>
- Redacción Ejemplode.com. (2013). Ejemplo de Experiencia laboral. *Ejemplode.com*, 05. Obtenido de https://www.ejemplode.com/51-curriculum_vitae/2926-ejemplo_de_experiencia_laboral.html
- Roseta Torres. (10 de mayo de 2018). *Foro Consultores*. Obtenido de <https://fococonsultores.es/causas-y-consecuencias-falta-motivacion-laboral/#:~:text=Cuando%20un%20empleado%20empieza%20a,los%20que%20m%C3%A1s%20importancia%20tienen.>
- Sarmiento, K. N. (04 de julio de 2019). *El tiempo*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/salud/como-combatir-el-bajo-rendimiento-laboral-383280>
- Significados.com. (30 de enero de 2020). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/motivacion/>
- Workmeter. (30 de enero de 2020). *Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas*. Obtenido de http://cdn2.hubspot.net/hub/174456/file-52135403-pdf/docs/WorkMeter_-_eBook_sobre_Rendimiento_Laboral.pdf?_hsenc=p2ANqtz--

MJ3jwntmuHwTE7q8751FnrsbuuZlgT80LxbOKug2C-
YWLzgE6emewzYzAObkUu7eAQeMSPNE6lZ1d-JQoSfy4bkrMag&_hsmi=8750852