

La motivación y la felicidad en el trabajo en Supermercados Wong¹

Campodónico, Nicole ²

Kahhat, Salma ²

Noche, Herbert ²

García, Valentina ²

Masias, Cristobal ²

Resumen: La motivación y la felicidad en el trabajo son dos conceptos que van de la mano. Cuando un colaborador se siente feliz en su lugar de trabajo, este va a estar motivado a alcanzar ciertas metas personales y también las de la organización. En el siguiente artículo se expone el caso de la empresa Wong, donde se demuestra el alto nivel de motivación y satisfacción de los trabajadores en sus centros laborales. A través de distintos beneficios que se les ofrece a los trabajadores, uno de ellos son los beneficios de integración y calidad de vida. Cencosud, empresa matriz de Wong, implementó un programa de reconocimiento llamado Cencosud Clima Awards. De esta manera, se demuestra cómo este programa aparte de servir como motivación para los trabajadores porque los reconoce por sus logros, ha podido demostrar que además los trabajadores se sienten muy satisfechos en su lugar de trabajo.

Abstract: Motivation and happiness at work are two concepts that go hand in hand. When an employee feels happy in his workplace, he will be motivated to achieve certain personal goals and also those of the organization. The following article presents the case of the Wong company, where the high level of motivation and satisfaction of the workers in their work centers is demonstrated. Through different benefits offered to workers, one of them are integration and quality of life benefits. Cencosud, Wong's parent company, implemented a recognition program called the Cencosud Clima Awards. In this way, it is shown how this program, apart from serving as motivation for workers because it recognizes them for their achievements, has been able to show that workers also feel very satisfied in their workplace.

¹ Trabajo de investigación para la asignatura *Comportamiento Organizacional*. Revisado por el Mirko Ruben Asencios Bao, profesor responsable de la asignatura.

² Estudiante de la Universidad de Lima.



1. Introducción

Supermercados Wong es una unidad de negocio del holding de Cencosud en el Perú. Esta cadena de supermercados existe desde 1942 y es una marca que se ha ido construyendo a lo largo de los años y siempre ha sido muy querida, pues siempre ha estado en el Top of mind de los consumidores peruanos. Esto se debe principalmente por el servicio que les brindan los colaboradores a los clientes. Wong siempre se ha caracterizado por poner primero al cliente mostrándole una sonrisa y un trato amable. Para que puedan transmitir estas sensaciones al cliente es necesario que los colaboradores se sientan motivados y felices dentro de su entorno laboral. Por esto, Wong siempre ha priorizado a sus colaboradores y han sido el corazón de la compañía. En los últimos años, para preservar esta marca en el mercado peruano, Cencosud ha introducido distintos programas para mantener a su fuerza laboral motivada.

La motivación laboral es un conjunto de esfuerzos mediante los cuales el ser humano desempeña diversas actividades para alcanzar una meta. Los motivos son múltiples, pero independientemente de un factor económico, es importante que las empresas se interesen por sus empleados y conozcan qué los impulsa a trabajar (Galván, M. 2020).

Por eso, el objetivo principal de esta investigación es poder identificar de qué maneras la empresa en cuestión ha logrado motivar a los empleados con uno de los programas implementados. El nivel de motivación que deriva de los colaboradores, se traduce en un mejor desempeño y satisfacción laboral.

2. Metodología

La metodología seguida en el presente trabajo para recolectar información sobre la empresa y algunas prácticas que emplean dirigida hacia los colaboradores fue principalmente por entrevistas con el Gerente General de Cencosud y el Gerente de Recursos Humanos de Cencosud. Además, se utilizaron los reportes de sostenibilidad publicados por Cencosud en el año 2017. Una vez recolectada la información, se consultaron fuentes externas para aplicar la teoría al caso.

3. Análisis de la empresa

3.1. Resultados

Contar con colaboradores felices, que confíen en sus líderes y en su empresa es fundamental para poder lograr una buena imagen fuera de ella, es decir una fuerte marca empleadora. A través de los años antes de que Wong formará parte de Cencosud, los colaboradores también eran capacitados y contaban con



algunos beneficios. En ese entonces, Erasmo Wong quien era dueño de la empresa solía decir: “Una empresa es buena porque tiene gente buena”. Así, se refleja el compromiso que tenía la empresa (los directivos) con sus colaboradores desde los principios de ella, lo que los ha llevado a tener un buen prestigio durante todos estos años.

Cuando Cencosud compró Wong, se iniciaron más prácticas de capacitación y se empezaron a ofrecer beneficios extra que antes no podían darse por la capacidad de la empresa misma de Wong. Cencosud, siendo una compañía mucho más grande, pudieron aumentar los beneficios ofrecidos a los colaboradores para mantener a la fuerza laboral motivada.

Los distintos beneficios que se les ofrece a los colaboradores de Wong están divididos en cuatro categorías: beneficios económicos, de salud, de integración y calidad de vida y de educación y desarrollo. Algunos de los beneficios económicos son la asignación familiar, bonificaciones, préstamos y descuentos personales. Los beneficios de salud cuentan con atención médica en tópicos, EPS, seguros para practicantes, seguros para accidentes personales, entre otros. Dentro de los beneficios de integración y calidad de vida encontramos regalos por nacimientos, centros de esparcimiento, actividades sociorecreativas, asignaciones por movilidad, cuponerías de tiempo libre. Por último, dentro de los beneficios de educación y desarrollo encontramos permisos para estudios, capacitación constante, convenios con instituciones educativas y oportunidades de desarrollo a nivel local y regional. Cabe recalcar que Cencosud tiene convenios con universidades prestigiosas como la Universidad del Pacífico, Esan, UPC, Universidad Católica del Perú entre otras, donde se ofrecen descuentos para ciertos cursos y becas para maestrías y posgrados.

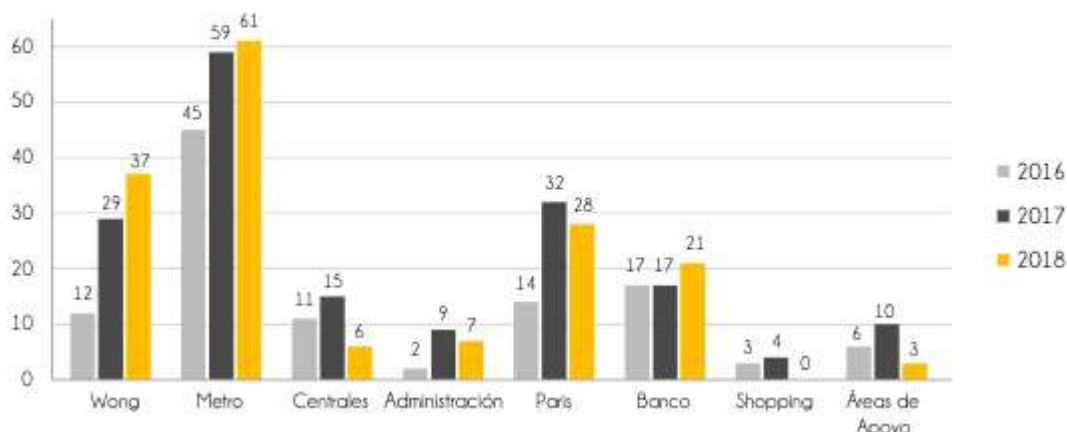
Dentro de la categoría “Integración y Calidad de Vida” se encuentra uno de los programas más importantes para reconocer a la fuerza laboral. Para poder motivar al personal y así lograr un mejor desempeño entre ellos, Cencosud como holding empezó a poner en práctica distintos programas e implementó una política de reconocimiento. Esta trataba de reconocer a aquellos trabajadores por la gran labor desempeñada a través de un programa anual conocido como Cencosud Clima Awards. Este programa corporativo fue implementado el 2016 y debido a su gran acogida, el 2017 se implementaron nuevas categorías para premiar: “Líderes que inspiran” y “Orgullos Cencosud” quienes son el ejemplo a seguir de todos los colaboradores. La categoría de “Orgullo Cencosud” es un programa de reconocimiento individual a quienes más destacaron en el año. La categoría “Líderes que inspiran” es un reconocimiento a los colaboradores que tienen personas a su cargo, que destacan como modelo de conducta y transmiten el ADN Cencosud. Por último, la categoría “Grandes Equipos” consiste en una convocatoria abierta para presentar las iniciativas de mejora del clima laboral (Cencosud, 2018).



Desde que se implementó Cencosud Clima Awards, las expectativas de los colaboradores han ido aumentando y se percibió mayor motivación por participar en el programa y dar a conocer las buenas prácticas de clima laboral (Campodonico, M. 2020). La acogida que ha tenido este programa ha ido en aumento año tras año. En el 2018, recibieron 38 inscritos por parte de Wong, mientras que el 2017 recibieron 29 y el 2016 únicamente 12. Entonces se puede apreciar, como cada año se han recibido más postulaciones porque los colaboradores están motivados a participar y quieren ser reconocidos por sus buenas prácticas. De todas las divisiones de Cencosud, los números de ganadores de Wong el 2018 fueron 8.

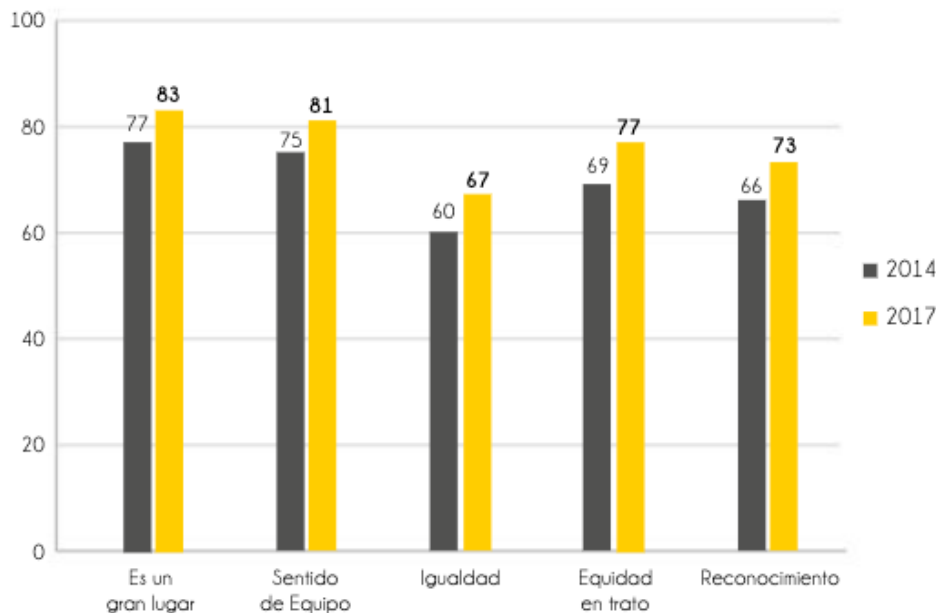
Gráfico 1: Histórico de inscripciones

HISTÓRICO DE INSCRIPCIONES



Desde el 2014, se ha notado un crecimiento importante en distintos indicadores de clima laboral. El que más destaca ha sido la sub dimensión de “Reconocimiento” que ha crecido un 10% debido a las distintas iniciativas implementadas en los distintos ambientes de trabajo. Otras de las dimensiones que han aumentado considerablemente han sido las de “Igualdad” y “Equidad en trato”. El incremento de estas variables supone que los colaboradores se sienten motivados y felices en sus centros de trabajo. Los beneficios explicados anteriormente que se dividen en cuatro categorías también en parte influyen en estas estadísticas. Pues si uno mantiene su fuerza laboral motivada, el clima laboral de la empresa va a mejorar.

Gráfico 2: Indicadores del clima laboral



3. 2. Discusión

El artículo Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial (Huilcapi, M., Jácome, L., Castro, G.) explica un panorama general sobre lo que es la motivación y expone sobre las distintas teorías de la motivación. Según Stoner, la motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad tanto individual como grupal. Una de las teorías expuestas es la teoría de las necesidades de McClelland que se basa en tres impulsos: la necesidad de logro, la de poder y la de afiliación. El programa de Cencosud Clima Awards fomenta a los colaboradores el poder satisfacer estas tres necesidades. A través de un programa que premia a las mejores prácticas y colaboradores y líderes sobresalientes, estos estarán motivados para sobresalir y formar relaciones dentro de su entorno laboral. Es por eso, que este programa sirve como “motor” de motivación.

El segundo artículo, Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral (García, D., Londoño, C., Ortiz, L.) se habla de varias investigaciones donde se evidencia que la motivación laboral depende de la influencia de factores internos como externos. Se menciona que cuando los factores internos y externos están en un nivel adecuado para los empleados, evitan que estos generen una insatisfacción en el trabajo y que los factores internos aumentan el grado de satisfacción laboral de una forma más duradera que los externos. Por esto, podemos afirmar que Wong al ofrecer distintos tipos de beneficios que se relacionan con los factores externos como los beneficios económicos, o aquellos que

se relacionan con factores internos como reconocimientos y actividades socio recreativas, mantiene un grado alto de compromiso y esfuerzo por parte de los trabajadores que se evidencia en los resultados obtenidos de los indicadores del clima laboral dentro de la empresa. Pues a lo largo de los últimos tres años, estos han aumentado.

El artículo La Felicidad Laboral una Decisión Personal (Infante, 2017, 1) habla de cómo la felicidad laboral impacta en el rendimiento de los trabajadores, él comenta que “Las personas que sienten mayor felicidad laboral generan más rentabilidad a las empresas, esto es una realidad, pero crear un entorno amable, motivador, inspirador, que den ganas de llegar cada mañana, saludable, retador y sencillamente feliz depende principalmente de cada colaborador.”. Esto supone que al tener gente que se siente feliz en su trabajo puede incrementar considerablemente su rendimiento. En el caso Wong vemos como sus trabajadores siempre velan por dar el mejor servicio posible, siempre se muestran atentos ante cualquier duda o reclamo, podemos decir que en los supermercados Wong hay un buen ambiente laboral que logra incrementar el rendimiento de sus trabajadores.

Por otro lado, el artículo La importancia del crecimiento profesional (La Prensa Gráfica, 2017, 1) nos habla de cómo el crecimiento profesional ayuda a la motivación de los trabajadores, nos comenta que “Si bien el crecimiento profesional requiere de mucho sacrificio, se debe tomar en cuenta que al crecer se pueden tener muchos beneficios, como por ejemplo: satisfacción personal al crecer intelectualmente, culturalmente y emocionalmente, mayor oportunidad de crecer laboralmente haciendo carrera en la organización, más motivación para alcanzar los objetivos y aumentar “la sensación de valor” de la persona dentro de la empresa.”. Es sumamente importante que los trabajadores tengan una línea de carrera para que siempre estén motivados a seguir creciendo laboralmente, esto da un impulso a la motivación del personal junto con su rendimiento, es por eso que Wong debe aplicar una buena línea de carrera a sus trabajadores para que no se sientan estancados en el mismo sitio de trabajo.

El artículo Motivación Laboral: Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional (Coromoto, H., Villon, S.) comenta sobre las diferentes teorías de la motivación en el ámbito laboral propuestas por distintos autores y menciona que “es importante destacar que toda organización empresarial es responsable de (...) reconocer las divergencias de cada empleado a fin de ofrecerle las mejores soluciones motivacionales tales como incentivos, elogios, ascensos, aumentos; de tal forma que el empleado logre sentirse cómodo y satisfecho en su ambiente laboral” por lo cual podemos afirmar que gracias a los beneficios que ofrece Wong a sus empleados, estos se sienten satisfechos, felices y motivados a cumplir las metas personales y de la empresa.

Asimismo, el artículo La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables (García Sanz, V., Merino Tejedor, E) menciona lo siguiente: “No concretándose la prestación de la empresa como solo económica, el trabajador busca beneficios emocionales. Si el trabajador se encuentra motivado, estará más capacitado y con mayor compromiso para la obtención de las metas o de los objetivos de la empresa, buscando cubrir sus necesidades o conseguir sus objetivos individuales (...)”. Gracias a esta frase, podemos asegurar que las empresas, de igual manera a Wong, deben tener en cuenta las necesidades de sus trabajadores, aparte de la remuneración, ya que ahora las personas no solo trabajan en una empresa por el sueldo, sino también por los beneficios que esta les brinda a nivel emocional.

También, el artículo Motivación, el toque que todo joven precisa para llegar adonde sea (ABC Color), nos menciona que “La motivación incita e impulsa a las personas a crear, seguir, construir, avanzar y llegar a donde sea. Aunque cada uno es dueño de su vida, este factor es muy influyente a la hora de tomar decisiones o poner manos a la obra”. Esta frase, nos demuestra que las decisiones que toma Wong con sus empleados, con la intención de motivarlos, puede tener gran influencia en la manera en que ellos evolucionan, tanto de manera personal como profesional.

Por otro lado, el artículo La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles Cantón Quevedo, Ecuador (Revista Universidad y Sociedad) menciona lo siguiente “...la motivación y la satisfacción se puede evidenciar que ambas se encuentran estrechamente enlazadas en relación de dependencia que hay entre esos dos términos”. La frase señalada nos confirma que los beneficios que brinda Wong a sus colaboradores, tanto los personales como los laborales, van de la mano con el desempeño que ellos realizan en su día a día de trabajo.

4. Conclusiones y recomendaciones

Podemos afirmar que Wong logra mantener a su fuerza laboral motivada y satisfecha a través de los distintos beneficios que ofrece. En este caso, el programa de reconocimiento Cencosud Clima Awards es una manera de motivar a sus colaboradores porque se les premia y reconoce ante toda la empresa las buenas prácticas y logros que han tenido. Esto es importante para los colaboradores porque se logra una motivación intrínseca y así aumentan su desempeño en la empresa a la vez que se sienten más felices de trabajar en ella. Este es solo uno de los distintos programas que se les ofrece a los colaboradores dentro de la empresa. Por eso, podemos concluir que Wong considera a sus trabajadores como el pilar de la empresa, ya que son ellos los que “impulsan el barco” y para mantenerlos motivados y satisfechos se les ofrece distintos beneficios.

Una recomendación para la empresa sería realizar una integración anual que le siga al programa Cencosud Clima Awards donde los equipos ganadores puedan exponer sus prácticas y metodologías que fueron las que los llevaron a ser reconocidos para así fomentar estas prácticas en el día a día de Cencosud y que se repliquen en los centros laborales. De esta manera, se podría fortalecer la cultura organizacional de la empresa.

Referencias

Ascarza, J.C. Gerente de Recursos Humanos de Cencosud Perú. Entrevista Telefónica.

Campodonico, M. Ex Gerente General de Cencosud Perú. Entrevista Personal.

Cencosud. Revista Clima Awards. 2018. Recuperado de <https://issuu.com/artemar/docs/revista-clima-final>

Cencosud. 2018. Reporte de Sostenibilidad 2017: Trabajando juntos por un Perú Sostenible. ISSU. https://issuu.com/metroencartes/docs/reporte_completo_13-11_paginas

Coromoto Peña Rivas, H., & Villón Perero, S. G. (2018, February). Motivación Laboral: Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional (No. 295–14548). Revista Scientific. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Galván, M. (2020). Motivación laboral. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n7/r3.html#refe1>

García, D., Londoño, C., & Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. Revista Electrónica Psyconex, 8(12), 1-9. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981>

Huilcapi, M., Jácome, L., & Castro, G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. Dominio de las Ciencias. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889721>

Merino Tejedor, E., & García Sanz, V. (2012). La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables. Universidad de Valladolid. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/1144>

Infante, I. (2017). La Felicidad Laboral una Decisión Personal. *Empresarial & Laboral*, 1(1), 2.
<https://revistaempresarial.com/gestion-humana/seleccion/felicidad-laboral-decision-personal/>

La Prensa Gráfica. (2017, Mayo 2). La importancia del crecimiento profesional. *La prensa Gráfica*.
<https://www.laprensagrafica.com/revistas/La-importancia-del-crecimiento-profesional-20170502-0033.html>

ABC Color. (2018, marzo). Motivación, el toque que todo joven precisa para llegar adonde sea.
<https://search.proquest.com/docview/2011542482/76A6D53753B34EDAPQ/16?accountid=45277>

Cienfuegos, U. S. (2020, 1 febrero). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359

