

BLUEFIELDS INDIAN AND CARIBBEAN UNIVERSITY

BICU



Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

FACEA

Escuela de Administración de Empresas

Carrera Administración de Empresas

Monografía

Para optar al título de:

Licenciatura en Administración de Empresas

Factores que motivan el desempeño de los empleados del área de recolección de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal de Bluefields, R.A.C.C.S., en el segundo semestre del año 2017

Autores:

Br. Derick Daniel Blandford Castillo

Br. Yadira Virginia Méndez

Tutor:

Lic. Mark Quinn Downs

Bluefields, Región Autónoma Costa Caribe Sur, Nicaragua.

Octubre de 2018

INDICE

I.	Introducción.....	2
II.	Planteamiento del problema.....	3
III.	Antecedentes	4
IV.	Justificación	6
V.	Objetivos	8
	5.1. Objetivo General.....	8
	5.2. Objetivos específicos.....	8
VI.	Marco Teórico	9
	6.1. Marco conceptual.....	9
	6.2. Marco Referencial	23
VII.	Preguntas Directrices	31
VIII.	Diseño Metodológico	32
	8.1. Área de estudio.....	32
	8.2. Enfoque del estudio	32
	8.3. Amplitud y Alcance del Estudio	32
	8.4. Universo de Estudio	32
	8.5. Tamaño de la muestra.....	32
	8.6. Método de muestreo.....	33
	8.7. Instrumento de recolección de datos	33
	8.8. Técnica de recolección de Información	33
	8.9. Fuente de información.....	34
	8.10. Procesamiento de la información.....	34
	8.11. Criterios de Inclusión y Exclusión.....	34

IX.	Resultados y su análisis.....	35
9.1.	Tipos de estrategias motivacionales implementadas por la Alcaldía Municipal de Bluefields	35
9.2.	Valorar la efectividad de las estrategias motivacionales implementadas por la Alcaldía Municipal de Bluefields.....	44
9.3.	Los efectos motivacionales en el desempeño laboral del personal	52
X.	Conclusiones.....	56
XI.	Recomendaciones.....	58
XII.	Bibliografía.....	61
XIII.	Anexos	63

AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA

A Dios, por brindarnos la salud, la sabiduría, el entendimiento y la fortaleza espiritual para concluir esta etapa de formación profesional.

A nuestros padres, esposo, hijos, familiares y amistades por su esfuerzo, amor y apoyo incondicional, durante nuestra formación tanto personal como profesional.

A nuestros docentes por brindarnos su guía y sabiduría en el desarrollo de nuestra formación profesional.

A nuestro tutor por acompañarnos en el proceso de investigación, elaboración y defensa de este trabajo monográfico.

A las instituciones que nos brindaron la información y el permiso para realizar esta investigación.

A las personas que aceptaron apoyarnos mediante las entrevistas, ya que sin su colaboración no hubiera sido posible culminar este trabajo.

A nuestros compañeros de clases, que durante los años de estudio que compartimos, nos dieron ánimo para seguir avanzando hasta llegar a la meta de culminar nuestros estudios.

A la Bluefields Indian & Caribbean University (BICU) por abrir sus puertas al conocimiento, profesionalización y brindarnos las mejores oportunidades para enfrentar los retos cotidianos de la vida.

Agradecimiento especial de Yadira Méndez, al profesor Mark Quinn, por su apoyo incondicional durante todos mis estudios realizados desde la formación Universitaria hasta la formación profesional.

Agradecimiento especial de Derick Blandford; a su mama, por su apoyo incondicional en su formación profesional y de manera especial en su formación espiritual para que siempre tenga su fe en el señor Jesucristo y así seguir en su camino de ser profesional.

Br. Yadira Virginia Méndez Guido

Br. Derick Daniel Blandford Castillo

Resumen

En la actualidad hay muchas inconformidades con el servicio de recolección de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal de Bluefields, y lo que observa la sociedad a cerca de estas problemática es que existe una falta de conciencia y de motivación del personal hacia su trabajo. (Buitrago, López 2017)

Como conclusiones de este estudio se obtuvo, que al valorar la efectividad como una actividad motivacional se encontró que en la Alcaldía Municipal desarrolla como una de las actividades el reconocimiento del trabajo, felicitar al trabajador por su trabajo realizado de buena manera, también el reconocimiento puede darse a los trabajadores como regalos de canasta básica alimenticia. Otra de las actividades motivacionales como por ejemplos pueden ser, horario flexible, trabajo a tiempo parcial, permiso de maternidad y paternidad, servicios de guardería y otros.

Se les recomendó a la Alcaldía Municipal de Bluefields, cumplir con la normativa en materia de higiene y seguridad laboral, ya que se está incumpliendo con la ley No. 618 Ley General de Higiene y Seguridad de trabajo, para el personal que labora en el área de recolección de residuos sólidos para que reduzca enfermedades y posibles lesiones o accidentes laborales, construyendo un lugar apropiado para que puedan descansar y almorzar en la hora que corresponda.

Así también utilizar de forma adecuada los equipos de protección que facilita la Alcaldía Municipal y reportar al jefe inmediato cuando los equipos de protección hayan dado su vida útil, de tal forma que se garantice su debido remplazo.

I. Introducción

La presente investigación denominada factores que motivan el desempeño de los empleados del área de recolección de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal de Bluefields en el segundo semestre del año 2017, se realizó con el fin de proporcionar información a la Alcaldía Municipal de Bluefields, Región Autónoma Costa Caribe Sur.,

El estudio se realizó en el área de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal, ubicada frente al parque Reyes de la ciudad de Bluefields, Región Autónoma de la Costa Caribe Sur.

Las técnicas empleadas en este trabajo investigativo fue las entrevistas aplicadas al responsable de recursos humanos, y también se aplicó al personal que labora en el servicio de recolección de residuos sólidos de la alcaldía del Municipio de Bluefields, RACCS.

Con la elaboración de este estudio, se podrá beneficiar de forma directa la Alcaldía Municipal de Bluefields, con la información proporcionada la institución podrá ser capaz de identificar aquellos factores motivacionales que tengan mayor efecto en el desempeño de sus empleados permitiéndoles de esta forma alcanzar sus objetivos con un menor tiempo y mejores resultados, así también la Alcaldía Municipal podrá valorar los esfuerzos y empeños que ejerce cada uno de los trabajadores y de esa manera poder implementar otras estrategias motivacionales que beneficie a todos los empleados dentro del área de recolección de residuos sólidos.

Esta investigación también es útil, ya que sirve como marco de referencia para cualquier otra empresa o institución, sea privada o pública, que persiga los mismos objetivos, o bien para docentes y estudiantes que aborden investigaciones de dicha índole.

II. Planteamiento del problema

En la actualidad hay muchas inconformidades con el servicio de recolección de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal de Bluefields, y lo que observa la sociedad a cerca de estas problemática es que existe una falta de conciencia y de motivación del personal hacia su trabajo. (Buitrago, López 2017)

Cuando el ciudadano escucha el silbato, tiene que estar vigilando el momento que recorre el tren de aseo, porque no espera el tiempo necesario para que retire la basura y algunas veces las personas tienen que estar detrás del camión recolector para poder depositar los desechos sólidos.

En ocasiones no aceptan el saco para vaciar la basura dentro del camión recolector de basura, inclusive algunas madres de familia tienen vaciar el saco de basura, y cuando se tiene que montar algún objeto pesado los trabajadores no les ayudan a vaciar al camión, gran parte de esa basura cae al suelo, y la dejan caer, es decir no se tiene una coordinación efectiva por parte de los trabajadores al momento de ejercer su laborar.

No se tiene un supervisor que vigile que el tren de aseo recoja la basura respetando el tiempo que se tiene para realizar dicha tarea encomendada, y de esta manera darse cuenta que si se está desempeñando bien sus actividades cumpliendo con sus labores de manera eficaz y eficientemente.

Todas estas razones muestran que existe un problema institucional en la motivación del personal del servicio de recolección de residuos sólidos que dificulta que hagan un trabajo de una manera más satisfactoria, por lo cual surge la siguiente interrogante:

¿Qué factores motivacionales se implementa al personal de recolección de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal de Bluefields en el desempeño laboral para mejorar los servicios que brindan a la sociedad Blufilena?

III. Antecedentes

En Nicaragua todas las Municipalidades cuentan con una serie de problemas que son originados, principalmente por la gran debilidad institucional que aqueja a estas instancias, los pocos recursos financieros y el poco personal capacitado, esto repercute fuertemente en la gestión de residuos sólidos, por lo que alguno de los Municipios han desarrollado investigaciones para generar planes de gestión de residuos sólidos, con el objetivo de mejorar la eficiencia de los sistemas de gestión de residuos sólidos. (López Roger Antonio Vásquez, 2016) Plan de gestión integral de residuos sólidos Municipal (PGIRS)

El actual manejo de los residuos sólidos en Municipio de Bluefields presenta una serie de deficiencias, a pesar que en la ciudad de Bluefields, existe un sitio de disposición final de los residuos sólidos a como lo es el Relleno Sanitario ubicado al fondo del barrio 19 de julio.

En la actualidad, la Alcaldía no cuenta con un plan de manejo de residuos sólidos, que incluye desde la recolección hasta la disposición final de residuos sólidos. Tampoco tienen reporte de un estudio a fondo en el que se describe la caracterización de residuos sólidos. (López Roger Antonio Vásquez, 2016) Plan de gestión integral de residuos sólidos Municipal (PGIRS)

Este tipo de investigación es necesario, ya que permite a las Municipalidades evaluar diversos aspectos de la gestión de residuos del Municipio, así como la toma de decisiones en función de la mejora del servicio, y principalmente, por los intereses de la población. (López Roger Antonio Vásquez, 2016) Plan de gestión integral de residuos sólidos Municipal (PGIRS)

De acuerdo con estudio previos a la creación del relleno sanitario y la empresa Municipal de Manejo integral de Residuos sólidos de Bluefields (EMMIRSBLUE), refieren que en Bluefields al igual que en la mayor parte del país se ha venido haciendo el vertido de residuos sólidos en sitios que no han sido los más adecuados y no cuentan con las condiciones necesarias que garanticen el menor impacto sobre los

recursos naturales. Calero, Sonia del Carmen, Moreira (2015) Medida de higiene seguridad laboral implementados en lo empresa Municipal de manajo integral de residous solidos de Bluefields (EMMIRSBLUE) Bluefields , Nicaragua.

Estudios que han realizado por la Alcaldía Municipal de Bluefields, (2009), los crecientes movimientos poblaciones que ha experimentado el Municipio de Bluefields en los Últimos 10 años, producto de la reubicación de repatriados y excombatientes de la guerra, así como el avance de la frontera agrícola agravada por la crisis económica del país, ha generado un descontrol poblacional en el Municipio especialmente en el casco urbano, así también un incremento significativo en la actividad comercial.

Según los estudios realizados del proyecto “Manejo Integral de Residuos Sólidos del Municipio Bluefields, PASMA II, en Noviembre 2010, ante la necesidad de hacer frente a la problemática de residuos sólidos en la ciudad. La Alcaldía de Bluefields comenzó a trabajar en el manejo de los residuos sólidos. Para el año 2010, la Alcaldía de Bluefields había logrado consensos importantes para encontrar soluciones en materia ambiental a los problemas de manejo adecuado de los residuos sólidos en la fase de disposición final, donde coordinadamente han trabajado durante varios años para encontrar soluciones a mediano y largo plazo. Estudio monográfico realizado por la bachiller (Cortez Yasselina Yahoska Treminio, 2014) Titulado evaluación de la viabilidad financiero de la empresa Municipal de manejo integral de residuos sólidos de Bluefields.

Estos desechos sólidos provocan numerosos accidentes especialmente pinchaduras. Así como la transmisión de enfermedades graves. Estudios epidemiológicos en Canadá, Japón, y Estados Unidos de Norteamérica, determinaron que los desechos de los residuos sólidos provienen más de los hospitales que han sido causantes directos en la transmisión del agente VIH que produce el SIDA, y aún con más frecuencias del virus de la hepatitis (B, C) a través de lesiones por agujas y otros punzocortantes contaminados con sangre humana. (Gaspar García Laviana, Rivas 2013) Manejo Intrahospitalario de los Desechos Sólidos.

IV. Justificación

La razón del presente trabajo investigativo es para identificar los factores motivacionales implementados en el área de recolección de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal de Bluefields en el segundo semestre 2017, de esa misma manera se pretende, valorar la efectividad de las estrategias motivacionales implementadas por la Alcaldía Municipal de Bluefields, y analizar los efectos motivacionales en el desempeño laboral del personal del área de recolección de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal de Bluefields.

En toda empresa tiene que tener en cuenta que la motivación del personal juega un papel muy relevante en el desempeño laboral, es de suma importancia la realización de esta investigación debido a que los resultados obtenidos permitirán a la institución conocer y analizar el nivel de motivación de sus empleados, así mismo que las empresas e instituciones vean que la motivación es la base y éxito de un buen desempeño laboral que brinda a los trabajadores al momento de prestar el servicio a la sociedad, por tal razón la motivación es muy fundamental y esencial en cualquier empresa.

Con la elaboración de este estudio, se podrá beneficiar de forma directa la Alcaldía Municipal de Bluefields, con la información proporcionada la institución podrá ser capaz de identificar aquellos factores motivacionales que tengan mayor efecto en el desempeño de sus empleados permitiéndoles de esta forma alcanzar sus objetivos con un menor tiempo y mejores resultados, así también la Alcaldía Municipal podrá valorar los esfuerzos y empeños que ejerce cada uno de los trabajadores y de esa manera poder implementar otras estrategias motivacionales que beneficie a todos los empleados dentro del área de recolección de residuos sólidos.

Como beneficiario indirecto se tiene al personal de recolección de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal, ya que mediante la aplicación de las estrategias motivacionales que se implementen en la institución que permitirá que los trabajadores se sienten animados y mucho más motivados al momento de ejercer sus actividades encomendadas por sus superiores, por lo tanto los trabajadores se animaran y pondrán

todo el esfuerzo para alcanzar las metas proyectadas trabajando en equipo de trabajo para cumplir con los objetivos personales y también institucionales de la Alcaldía Municipal, de esa forma mantener a los trabajadores motivados al momento de laborar en sus puestos de trabajo, y que los supervisores los hagan participar en algunas de las tomas de decisiones y así sentir que han escuchado sus opiniones por lo tanto trabajaran de una manera más satisfactoria y con un mayor desempeño laboral.

Cabe mencionar que la investigación es factible económicamente debido a que no se requirió la aplicación de numerosos recursos económicos para su elaboración y se realizó en una ubicación local.

De acuerdo a los resultados del objetivo en esta investigación se hará entrega del mismo a la alcaldía para que tome en cuenta los resultados y las recomendaciones para hacer más eficiente el trabajo de los empleados de manera que ellos puedan contribuir de una forma más eficiente a su desempeño laboral.

V. Objetivos

5.1. Objetivo General

Identificar los factores motivacionales implementados al personal que trabaja en el área de recolección de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal de Bluefields en el segundo semestre 2017.

5.2. Objetivos específicos

1. Conocer los tipos de estrategias motivacionales que implementa la Alcaldía Municipal de Bluefields para incentivar al personal del área de residuos sólidos.
2. Valorar la efectividad de las estrategias motivacionales implementadas por la Alcaldía Municipal de Bluefields en el personal del área de recolección de residuos sólidos.
3. Analizar los efectos motivacionales en el desempeño laboral del personal del área de recolección de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal de Bluefields.

VI. Marco Teórico

6.1. Marco conceptual

Motivación

Es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares es decir que los administradores motivan a sus subordinados es decir que realizan cosas con la que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera. (Weihrich, 1998)

Complejidad de la motivación

Toma apenas un instante darse cuenta de que, en cualquier momento, las motivaciones de un individuo pueden ser sumamente complejas, y en ocasiones contradictorias. A una persona puede motivarlo el deseo de obtener bienes y servicios materiales (comestibles, una casa mejor, un nuevo automóvil, un viaje), deseos que sin embargo pueden ser complejos y contradictorios (¿qué comprar: una casa o un auto?). Al mismo tiempo, un individuo puede desear autoestima, estatus, una sensación de realización o relajamiento (¿Quién no se ha visto en dificultades por la necesidad de dedicar tiempo al trabajo cuando se preferiría jugar golf o ir al cine?). (Weihrich, 1998)

Motivadores

Los motivadores son cosas que inducen a un individuo a alcanzar un alto desempeño, mientras que las motivaciones son reflejos de deseos, los motivadores son las recompensas o incentivos ya identificados que intensifican el impulso a satisfacer esos deseos. Son también los medios por los cuales es posible conciliar necesidades contrapuestas o destacar una necesidad para darle prioridad sobre otra. (Weihrich, 1998)

Un administrador puede hacer mucho por la intensificación de las motivaciones mediante el establecimiento de condiciones favorables a ciertos impulsos.

Los empleados que, por ejemplo, se han creado un prestigio de excelencia y alta calidad tienden a sentirse motivados a contribuir en favor de ese prestigio de igual manera, las condiciones de una empresa favorables a la eficacia y la eficiencia del desempeño administrativo tienden a alimentar el deseo de una administración de alta calidad entre la mayoría, o la totalidad, de los administradores y empleados. (Wehrich, 1998)

Así pues, un motivador es algo que influye en la conducta de un individuo. Hace una diferencia en lo que una persona realizara. Es obvio que los administradores de toda empresa organizada deben interesarse en los motivadores, así como aplicar su inventiva en la manera de usarlos. Por lo general la gente puede satisfacer sus deseos en formas muy variadas. Una persona, por ejemplo, puede satisfacer su deseo de asociación participando activamente en un club social en lugar de hacerlo en una empresa; satisfacer sus necesidades económicas mediante la realización de un trabajo suficiente para su sustento, o satisfacer sus necesidades de alta condición dedicando parte de su tiempo a participar en las actividades de un partido político. Los administradores deben hacer uso desde luego de los motivadores que induzcan a la gente a desempeñarse efectivamente a favor de la empresa que la emplea. (Wehrich, 1998)

Diferencia entre motivación y satisfacción

La motivación se refiere al impulso y esfuerzo por satisfacer un deseo o meta. La satisfacción se refiere en cambio al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo. En otras palabras, la motivación implica un impulso hacia un resultado, mientras que la satisfacción es el resultado ya experimentado, como se muestra en la figura. (Wehrich, 1998)

Así, desde un punto de vista administrativo, una persona podría disfrutar de una alta satisfacción en su trabajo, pero contar al mismo tiempo con un bajo nivel de motivación para la realización de su trabajo o viceversa. Comprensiblemente, cabe la posibilidad de que una persona altamente motivadas pero con escasa satisfacción laboral busquen otro empleo. Del mismo modo, las personas que se consideran satisfactorio el puesto

que ocupan pero a la que se le paga sustancialmente menos de lo que desean o creen merecer probablemente prefieren buscar un nuevo empleo. (Wehrich, 1998)

Técnicas motivacionales especiales

Tras analizar las teorías sobre la motivación, cabe preguntarse qué significado tiene para los administradores. ¿Qué técnicas motivacionales pueden emplear los administradores? Aunque la motivación es compleja que puede haber muchas respuestas a esta pregunta, es posible identificar alguna de las principales técnicas motivaciones. (Wehrich, 1998)

- **Dinero**

El dinero nunca debe ser pasado por alto como motivador. Ya sea bajo la forma de salario, pago al destajo (pago por unidades producidas a cierto nivel de calidad), cualquier otro pago de incentivo, bonos, opiniones de acciones, seguro pagado por la compañía, el dinero es importante. Por lo demás, y tal como lo han comentado algunos autores, el valor concedido al dinero bien puede exceder su estricto valor monetario.

Los economistas y la mayoría de los administradores han tendido a colocar el dinero en un alto sitio en la escala de los motivadores, mientras que los científicos de la conducta tienden a resaltarle la importancia. Tal vez ninguna de estas dos opciones sea la correcta. Pero si el dinero ha de ser el tipo de motivador que puede y debe ser, los administradores no deben de olvidar algunas cosas. (Wehrich, 1998)

- **Participación**

Una técnica que ha merecido sólido apoyo como resultado de las teorías he investigaciones sobre la motivación es la creciente conciencia y uso de la participación es muy extraño que una persona no se sienta motivada por el hecho de que se le consulte respecto de acciones que le afectan, de que se le tome en cuenta. Además, la mayoría de las personas que se encuentran en el centro mismo de las operaciones de una empresa están al tanto de los problemas y sus soluciones. En consecuencia y tipo correcto de participación produce lo mismo motivación que conocimiento útiles para el éxito de las compañías. (Wehrich, 1998)

La participación es un medio de reconocimiento que apela a la necesidad de asociación y aceptación. Pero, sobre todo, genera en los individuos una sensación de logro. No obstante, alentar la participación, aunque promuevan la participación de sus subordinados en asunto en los que puedan prestar ayuda y aunque lo escuchen con toda atención (Wehrich, 1998).

- **Calidad de la vida laboral**

Una de los métodos de motivación más interesante es el representado por el programa de calidad de vida laboral, el cual consiste en un enfoque del sistema de diseño de puestos y en un promisorio avance en el amplio terreno del enriquecimiento de puesto, combinado con una profundización en el enfoque del sistema socio técnicos de la administración. La calidad de vida laboral no es solo un método de grandes posibilidades para enriquecimiento de puestos, sino también un campo interdisciplinario de investigación. Aunque surgió apenas en la década de los setenta, en la actualidad existen cientos de estudios de casos y programas prácticos, principalmente en estados unidos, Inglaterra y Escandinavia. (Wehrich, 1998)

Un enfoque de sistemas y contingencia de la motivación

El análisis realizado hasta aquí acerca de teorías, investigaciones y aplicaciones de muestra que la motivación debe ser considerada desde un punto de vista de sistema y contingencia. Dada la complejidad que implica motivar a individuos dotados de una personalidad propia y en diferentes situaciones, se corre el riesgo de fracasar en caso de aplicar un motivador, o grupo de motivadores, sin tomar en cuenta estas variables. La conducta humana no es una respuesta sencilla; se le debe considerar más bien como un sistema de variable he interaccione, uno de cuyos elementos más importantes son los factores de motivación. (Wehrich, 1998)

- **Prácticas para motivar a los trabajadores**

La forma de llevar a cabo las teorías sobre la motivación es a través de estrategias y prácticas. Cada organización pondrá en marcha las que más se adecúen a su forma de trabajar y a sus empleados. (Maria Jesus Rodriguez, 2008)

Para empezar, una buena manera de buscar esa motivación es fijar una estrategia. Las estrategias son acciones que se llevan a cabo con el fin de alcanzar determinados objetivos, pero que presentan cierto grado de dificultad en su formulación y ejecución, es decir, son acciones que al momento de formularlas, requieren de cierto análisis; y que al momento de ejecutarlas, requieren de cierto esfuerzo. Una estrategia que les guíe en el camino de la consecución de un fin establecido. (Maria Jesus Rodriguez, 2008)

Recomendaciones a la hora de establecer una estrategia:

1. Análisis del estado actual de la empresa.
2. Planteamiento de nuevos objetivos y nuevas prácticas motivadoras que respondan a estos objetivos.
3. Establecimiento de métodos de control para poder rectificar a tiempo si la estrategia no cumple los objetivos marcados.

A parte de estas recomendaciones, es necesario contar con una serie de incentivos para favorecer la motivación en el trabajo. (Maria Jesus Rodriguez, 2008)

Existen dos tipos de incentivos, los incentivos extrínsecos, como la recompensa, la seguridad y los intrínsecos, como la relación entre los trabajadores. (Maria Jesus Rodriguez, 2008)

Extrínsecos para la motivación laboral

La Motivación extrínseca aparece cuando lo que atrae al individuo no es la acción que se realiza en sí, sino lo que se recibe a cambio de la actividad realizada (por ejemplo, una situación social, dinero, comida o cualquier otra forma de recompensa). (Maria Jesus Rodriguez, 2008)

Los incentivos extrínsecos más importantes son:

- La recompensa laboral (Maria Jesus Rodriguez, 2008)

Este tipo de motivaciones deben adecuarse a los siguientes principios:

- El salario tiene que recompensar suficientemente el esfuerzo extra que el empleado hace.
- La retribución económica debe ser percibida como consecuencia directa de la actividad realizada.
- Además la retribución tiene que ser retribuida equitativa y proporcional a la labor realizada por el resto de trabajadores. (Maria Jesus Rodriguez, 2008)

Intrínsecos

La motivación intrínseca se evidencia cuando el individuo realiza una actividad por el simple placer de realizarla sin que nadie de manera obvia le de algún incentivo externo. Un hobby es un ejemplo típico, así como la sensación de placer, el auto superación o la sensación de éxito. Son más difíciles de aplicar incluso que los anteriores, porque son personales y subjetivos, como que el trabajador se sienta realizado con las tareas que desempeña y se sienta identificado y a gusto con las personas que trabaja. (Maria Jesus Rodriguez, 2008)

Un trabajo interesante y enriquecedor así como un producto de calidad disminuye el absentismo laboral y aumenta la responsabilidad que asume el trabajador. Una alta implicación de la persona en el trabajo trae como consecuencia un aumento de la productividad y calidad del producto final. (Maria Jesus Rodriguez, 2008)

Desempeño laboral

Definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (Mazariegos, 2015)

Explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral. (Mazariegos, 2015)

Desempeño de las tareas: Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas. (Mazariegos, 2015)

Civismo: Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite respaldar, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo. (Mazariegos, 2015)

Falta de productividad: Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia. (Mazariegos, 2015)

Objetivos de la evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, el cual consiste en ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre asensos, transferencias y despidos. Se detectan las necesidades de capacitación y desarrollo que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos. (Mazariegos, 2015)

¿Qué se evalúa? Los criterios que elija la dirección para calificar el desempeño de un colaborador tendrán muchas influencias en la conducta de este último, los tres conjuntos de criterios más comunes son los resultados de la tarea individual. (Mazariegos, 2015)

Resultados de las tareas individuales

Los fines son más importantes que los medios, entonces debería evaluar la administración los resultados de las actividades del empleado tales como la cantidad producida por el colaborador los desperdicios generados y el costo por unidad de producción en el caso de un gerente de planta. La combinación de eficacia al realizar las tareas fundamentales del puesto. (Mazariegos, 2015)

Conductas

En algunas circunstancias es difícil atribuir resultados específicos a las acciones y las conductas de los individuos que tienen puestos de asesoría o apoyo, o que desempeñan cargos cuyas tareas laborales llegan a formar parte de un esfuerzo de grupo, en ocasiones es difícil identificar la atribución de cada uno de sus miembros, entonces se evalúa la conducta del empleado. Aquellas conductas que se evalúan no necesariamente se limitan a las que están directamente relacionadas con la productividad individual. (Mazariegos, 2015)

Rasgos

Los rasgos de cada individuo son los que menos tienen relación con el desempeño laboral, por lo general tener una buena actitud puede mostrar en los colaboradores confianza en sí mismos y así demostrar que pueden ser confiables, dentro de su área de trabajo, demostrar dentro de la organización, experiencia ya que podría relacionarse o no con los resultados positivos de la tarea, pero sería incorrecto ignorar el hecho de que las empresas aun utilizan este tipo de riesgos para evaluar el desempeño laboral. (Mazariegos, 2015)

Proporcionar capacitación a los empleados

Definen que el uso más importante de la evaluación del desempeño es mejorar y así poder proporcionar capacitación sobre las actividades que se necesitan reforzar. Incluso si la capacitación de los empleados debe ser un proceso continuo a la revisión de la evaluación del desempeño, la cual es recomendable realizar dos veces al año, para reunirse con los empleados y hablar de sus fortalezas, debilidades. Sin embargo

no se debe olvidar lo más importante que es establecer el momento para determinar cómo se pueden corregir estas últimas. (Mazariegos, 2015)

Toma de decisión para despido

Desafortunadamente, proporcionar realimentación, asesoría y capacitación a los empleados no siempre mejora el desempeño ni reduce los problemas de disciplina.

Las técnicas de administración del desempeño de este no son exitosas, los resultados de una revisión pueden indicar que la mejor vía de acción es despedir al empleado. (Mazariegos, 2015)

¿Quién realiza la evaluación de desempeño?

Exponen que las evaluaciones de los supervisores inmediatos todavía es la parte esencial de la mayoría de los procesos de la evaluación. Conseguir la evaluación de un supervisor es relativamente directo y también cuenta con mucho sentido, el supervisor debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores. La mayoría de las evaluaciones las realizan el supervisor inmediato del empleado. (Mazariegos, 2015)

Por costumbre, la tarea de la evaluación ha recaído en los gerentes, ya que se les consideran responsables del desempeño de sus subalternos. Puesto que muchas de las organizaciones actualmente utilizan equipos auto dirigidos, trabajo a distancia y herramientas de la organización que alejan a los jefes de los empleados es posible que el supervisor inmediato no sea el mediador más confiable del desempeño de un trabajador, con frecuencia se les solicita a los compañeros e incluso a los subalternos, que formen parte del proceso. Una encuesta reveló que alrededor de la mitad de los ejecutivos y 53% de los empleados ahora participan en sus evaluaciones de desempeño. (Mazariegos, 2015)

En continuidad las evaluaciones son bastantes indulgentes, las cuales presentan una inclinación al servicio de los colaboradores y pocas veces coinciden con las calificaciones que designen los supervisiones. Tal vez sea más correcta para fines de

desarrollo y deben combinarse con otras fuentes de información para disminuir errores de evaluación. (Mazariegos, 2015)

Evaluación por parte de los colegas

Se realiza la evaluación de un trabajador por parte de los colegas (pares) gana más prestigio. Un empleado que es seleccionado para una evaluación anual elige a una autoridad evaluadora. Entonces esta designada a un supervisor. Los estudios indican que las evaluaciones de los pares suelen ser más efectivas y eficaces. Un estudio que se realizó colocó a estudiantes en grupo de trabajo auto administrado. Los investigadores descubrieron que las evaluaciones por parte de los colegas tenían un impacto positivo inmediato sobre la apreciación de la comunicación abierta, la motivación en las tareas de los empleados tienen como resultado la apatía, social viabilidad grupal, cohesión y satisfacción. (Mazariegos, 2015)

Evaluación por parte del personal subalterno

En ciertas empresas permiten que los subalternos evalúen el desempeño de sus supervisores, un proceso que muchos denominan retroalimentación ascendente. Tal procedimiento ayuda a la alta gerencia a comprender los estilos administrativos de sus subalternos y a identificar problemas potenciales con los individuos y a tomar las medidas correctivas con cada gerente, según se requiere. (Mazariegos, 2015)

La investigación apoya la idea de que la retroalimentación ascendente puede ayudar a mejorar el desempeño de un gerente. Un estudio que se realizó en Quetzaltenango Guatemala, el autor es Mónica Ivette Sum Mazariegos motivación y desempeño laboral se enfocó en 252 gerentes durante cinco administraciones anuales de un programa de retroalimentación ascendente. Los gerentes a quienes inicialmente se les calificó como deficiente o moderados presentaron mejorías significativas en puntuaciones de retroalimentación ascendente, durante un periodo de cinco años. Los gerentes que se reúnen con los subalternos para analizar y examinar su retroalimentación ascendente mejoraron más que los gerentes que no lo hicieron. (Mazariegos, 2015)

Administración del desempeño

Este proceso integrado se denomina como administración del desempeño. Se trata de los del desarrollo mediante el cual las compañías tienen la seguridad de que la fuerza laboral se trabaje para alcanzar las metas que la organización, incorpora las prácticas por las cuales el gerente define las metas y tareas del empleado, aumenta sus habilidades y capacidades, y evalúa constantemente su comportamiento enfocado a metas y luego lo recompensan en una forma que se espera, Ya que esto obtendrá sentido en las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesional de cada empleado. La idea consiste en avalar que dichos elementos sean firmes en su interior y que todos tengan sentido en términos de lo que la compañía quiere llegar a lograr. El enfoque de la administración de desempeño actualmente refleja los intentos de los gerentes por reconocer la forma más clara de la naturaleza interrelacionada de los factores que tienen influencias en el desempeño del trabajador. Y refleja el énfasis que en la actualidad ponen los gerentes al motivar esfuerzos dirigidos a metas de alto desempeño en un mundo globalmente competitivo. (Mazariegos, 2015)

Definición de las metas y los esfuerzos laborales del empleado como eje de la administración del desempeño se tiene la idea que los esfuerzos del empleado deberían estar dirigidos a objetivos y metas, en primer plano el gerente debe evaluar al colaborador basándose en el desempeño del mismo, a lo largo a base de los estándares específicos, ya que se espera que se mida. En segundo plano el gerente debería asegurarse que las metas y los estándares de desempeño del empleado para que estos tengan sentido, en términos de las metas más extensas de las empresas. De manera correcta que existen compañías con una jerarquía de metas, las cuales de alta gerencia implican metas subordinadas para cada gerente y cada empleado que aparecen hacia abajo en la cadena de poder. (Mazariegos, 2015)

Métodos de evaluación de desempeño

Exponen que en la evaluación de desempeño se utilizan distintos métodos, en muchas de las empresas los que están a cargos de sus colaboradores se preguntan cómo se realiza una evaluación de desempeño de un trabajador y cuáles son las técnicas específicas de evaluación y dentro de ellas se encuentran. (Mazariegos, 2015)

Ensayo crítico

Consiste en escribir una descripción de las fortalezas, las debilidades, el desempeño anterior y el potencial del colaborador, así como hacer sugerencias para que este mejore y escriba un documento de este tipo, ya que no se necesita de formatos complejos ni de una amplia capacitación. Sin embargo es posible que con estos métodos la evaluación sea conveniente y esté dominada tanto por las habilidades de escritura del evaluador como por el nivel de desempeño real del empleado. También es dificultoso ocupar los documentos redactados para diferentes empleados, ya que no existe una clave de calificación estandarizada. (Mazariegos, 2015)

Incidentes críticos

Los incidentes críticos concentran la atención, la evaluación es la diferencia que existe entre realizar un trabajo con eficacia y un trabajo sin ella, por lo tanto el evaluador se encargará de describir las acciones del trabajador y especialmente si fueron eficiente o ineficiente en determinada situación, por lo que deberá mencionar únicamente las conductas específicas por medio de una lista de incidentes críticos de este tipo, y propone un conjunto amplio de ejemplos que sirven para mostrar a los empleados los comportamientos deseables y al mismo tiempo para identificar a quienes necesita mejorar sus fortalezas. (Mazariegos, 2015)

Escala grafica de calificación

Este es uno de los métodos más antiguos y difundidos de evaluación. El evaluador contempla un conjunto de factores de desempeño, los cuales son la cantidad, calidad de trabajo, la profundidad, la cooperación, la asistencia y la iniciativa los cuales calificara por medio de escalas graduadas. (Mazariegos, 2015)

Escala de calificación basada en el comportamiento

Esta combina elementos fundamentales de los métodos de calificación por incidentes críticos y de escalas gráficas. El evaluador califica al personal con base en reactivos ubicados que se encuentran a lo largo de un continuo proceso; los reactivos son

ejemplos de conductas reales en el trabajo, y no listas de rasgo o descripciones generales. (Mazariegos, 2015)

Comparación forzada

Las comparaciones forzadas evalúan al empleado en la empresa, con respecto al desempeño de otro u otros compañeros. Ya que importante conocer una herramienta de medición relativa, más que absoluta. Las dos comparaciones más utilizadas son la clasificación grupal y la clasificación individual. (Mazariegos, 2015)

Elegir criterios de evaluación del desempeño

Describe que la evaluación del desempeño debe medir el mismo mostrado para alcanzar metas y desarrollar planes. Así como el desempeño en las funciones gerenciales. Para una función administrativa, no es suficiente contar con un ejecutante en un cargo administrativo que no puede operar con eficacia como poder alto en la organización algunos ejecutantes estrella pueden haber tenido un éxito azaroso y no como resultado de una administración eficaz. (Mazariegos, 2015)

Desempeño para alcanzar metas

Al evaluar el desempeño, los sistemas de evaluación que consideren objetivos cuantificables preestablecidos tienen un valor excepcional. Dada una planeación consistente, integrada y comprendida proyectada para alcanzar objetivos cuantificados, quizás los mejores criterios de desempeño gerencial se relacionen con la capacidad de fijar metas de manera inteligente, planificar los programas que ayuden a realizar y tener éxito al alcanzarlas. (Mazariegos, 2015)

Aquellos que han actuado con alguna variante de este sistema a menudo sostienen que estos criterios son inadecuados y que no se excluyen elementos de azar u otros factores que el gerente no puede controlar en una evaluación de este tipo. En demasiados casos se promueve a quienes logran resultados por azar y se culpa de los fracasos a quienes no alcanzaron los resultados esperados debido a factores fuera de su control por tanto. La evaluación frente a objetivos cuantificables es de suyo insuficiente. (Mazariegos, 2015)

Diferentes puntos de vista sobre los problemas de evaluación

Existen diferentes puntos de vista acerca de los problemas de evaluación de desempeño los cuales son:

- **Evaluación subjetiva en comparación con la objetiva**

Existe quienes sostienen que es suficiente la calificación subjetiva de los subordinados; después de todo, el desempeño gerencial es difícil de evaluar. Del otro lado de la discusión esta quienes sostienen que una evaluación debe ser completamente objetiva. La evaluación debe enfocarse en los resultados, pero debe evitarse el juego de los números, las cifras pueden manipularse para adecuarse al caso individual frustrado así el propósito de la evaluación, además, aplica una cantidad limitada de criterios cuantificables puede hacer que se ignoren otros objetivos no establecidos formalmente, pues no pueden establecerse objetivos para todas las tareas. (Mazariegos, 2015)

Juzgar o autoevaluar

Existe la opinión de que los gerentes tienen la autoridad que les confiere su cargo y, por tanto deben ser el único juez en la evaluación del desempeño de sus subordinados; pero a muchos administradores les desagrada que les coloquen en la función de juez. En especial si se les pide que evalúen las características de personalidad de sus subordinados. Los empleados también se sienten incómodos si se les juzga mediante factores que quizá no se relacione con las tareas que realicen. (Mazariegos, 2015)

6.2. Marco Referencial

Evaluación del desempeño anterior en relación con el desarrollo futuro

Algunos gerentes estiman que el propósito de la evaluación es sobre todo del desempeño pasado, pero otros enfocan en los aspectos evolutivos, la orientación respecto de la mejoría en el último caso es decir hacia el futuro. Con énfasis en la autoevaluación y autodirección responsables al aspecto valorativo de la evaluación se reduce de manera considerable. (Mazariegos, 2015)

Es evidente que la evaluación puede ser una excelente oportunidad para destacar las fortalezas de una persona y preparar planes de acción para superar sus debilidades. (Mazariegos, 2015)

Evaluación del desempeño problemas y soluciones

Dessler (2009) explica que las actividades que realizan los gerentes están más llenas de riesgos que la de evaluar el desempeño de sus subordinados. Los empleados, en general, tienden a sentirse demasiado gratificante respecto a las calificaciones que recibirán y también saben que sus aumentos salariales, progreso profesional y tranquilidad mental podrían depender de su evaluación. (Mazariegos, 2015)

Tal hecho por si solo dificulta la evaluación del desempeño. Sin embargo aún son más preocupantes las dificultades técnicas que pueden causar dudas sobre la equidad de todo el proceso. (Mazariegos, 2015)

Como evitar problemas en la evaluación

Seguramente sea posible afirmar que problemas como estos que sea peor evaluar que no hacerlo. No obstante los problemas de este tipo no son inevitables y pueden reducirse.

Conocer el problema

Lo primero es que se conozca y se comprenda los problemas potenciales y sus soluciones, el hecho de entender el problema puede ayudarle a evitarlo. (Mazariegos, 2015)

Beneficios de la evaluación de desempeño

Chiavenato (2007) explica que un programa de evaluación del desempeño se ha planteado, coordinado y entendido bien, ya que trae beneficios a corto mediano y largo plazo los principales beneficiarios son. (Mazariegos, 2015)

Beneficios para el gerente

Es importante que se evalúe el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y esencialmente contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad. (Mazariegos, 2015)

Proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados tener comunicación con sus subordinados, con el propósito de hacerles saber que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo. (Mazariegos, 2015)

Beneficios para el subordinado

Conoce las reglas del juego, y cuáles son las formas del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora.

Conoce cuales son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño, conforme a la evaluación de este, cuáles son sus puntos fuertes y débiles.

Conoce las medidas del jefe para aumentar su desempeño y las que el propio subordinado debe tomar por cuenta propia (corregir, mayor dedicación, más atención en el trabajo, cursos por cuenta propia.) (Mazariegos, 2015)

Hacer una autoevaluación y un análisis personal en cuanto a su desarrollo y control personales.

Beneficios para la organización

Los beneficios que se encuentran es que se evalúa el potencial humano, a mediano y largo plazo, asimismo define cual es la contribución de cada empleado.

Identifica a los empleados que necesitan reforzarse y perfeccionarse en determinadas área de sus actividades y selecciona a los empleados en los aspectos de

(promociones, crecimiento y desarrollo personal) con el impulso a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo). (Mazariegos, 2015)

Evaluación del desempeño como elemento integrado de las prácticas de recursos humanos. Hoy en día las organizaciones buscan identificar aquellos talentos y habilidades que serán los encargados y los responsables del resultado final de la organización. (Mazariegos, 2015)

Aplicaciones de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2009) aclara que la evaluación del desempeño tiene varias aplicaciones y propósitos.

Procesos para recompensar a las personas

Indican si las personas tienen un grado de motivación y al mismo tiempo se sienten motivadas y recompensadas por la organización. Ayudan a la organización a decidir quién debe recibir recompensas, como aumentos de salarios o promociones, o a decidir quién de los individuos debe ser separado de la organización. (Mazariegos, 2015)

Procesos para desarrollar a las personas

Muestran los puntos fuertes y débiles de cada persona, ya que como colaboradores necesitan entrenamiento o capacitación y los resultados de los programas de entrenamiento. Facilitan la relación de asesoría entre el colaborador y el supervisor y fomentan que los gerentes observen el comportamiento de los subordinados ya que esto ayudara a mejorarlo. (Mazariegos, 2015)

Plan de mejoramiento de la productividad

Seguridad del trabajador: conocimiento y puesta en práctica de las normas de seguridad Estrategias:

Establecer criterios de higiene y seguridad relativos a las condiciones físicas, ambientales en que se desempeñan las tareas y funciones del conjunto de cargos de la organización. (Botini, 2010)

Investigar posibles situaciones que atenten contra el desenvolvimiento normal de las operaciones, de manera de prevenir accidentes.

Capacitar a los trabajadores a través de charlas, boletines, en la importancia de respetar y acatar las normas y procedimientos establecidos. (Botini, 2010)

Disciplina

Compromiso de cumplir con los deberes y obligaciones que exige el trabajo y la misión de la empresa, actuando de manera ordenada. (Botini, 2010)

Estrategias

Definir y divulgar normas de actuación acordes con el cumplimiento de las tareas

Dirigir y controlar el cumplimiento de las acciones acordadas por todos los miembros de la organización

Promover en el personal actitudes para actuar de acuerdo a criterios preestablecidos en la organización (Botini, 2010)

Responsabilidad

Cumplir en forma eficiente con los deberes y obligaciones (Botini, 2010)

Estrategias

Promover un desempeño organizacional basado en trabajar mejor y con más motivación.

Sensibilizar a todos los miembros de la organización en la importancia de asumir el compromiso de realizar las tareas de acuerdo a las orientaciones que los responsables inmediatos les orienta.

Trabajo en equipo: trabajar para conseguir un objetivo común, con un alto grado de compromiso. (Botini, 2010)

Estrategias

Promover el esfuerzo grupal para superar los resultados a obtener de manera individual

Reconocer los esfuerzos grupales. (Botini, 2010)

El Rendimiento Laboral

Lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización. (Mendoza, 2016)

La idea de rendimiento está asociada al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente. De este modo, puede relacionarse el rendimiento con el beneficio o con el provecho. Laboral, por su parte, es lo que está vinculado con el trabajo (la actividad que implica un esfuerzo físico y/o mental y que se desarrolla a cambio de una contraprestación económica). (Mendoza, 2016)

Estas definiciones nos permiten comprender la idea de rendimiento laboral: el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos o de las metas fijadas para el trabajador en cuestión. (Mendoza, 2016)

Muchas veces rendimiento laboral se emplea como sinónimo de productividad. Si una persona es contratada para fabricar zapatos, su rendimiento laboral estará determinado por la cantidad de zapatos que produce en cierta cantidad de tiempo. De todas formas, también entran en juego otros factores, como los recursos técnicos disponibles (maquinaria, materiales, etc.) y la calidad del producto (no es lo mismo producir cinco zapatos de mala calidad en una hora que dos zapatos de máxima calidad en el mismo lapso). (Mendoza, 2016)

Suele asociarse el rendimiento laboral a cuestiones como la estrategia, la capacitación, la remuneración y el entorno. Una persona que cuenta con conocimientos, recibe indicaciones precisas, está bien remunerada y trabaja en un contexto agradable, es probable que alcance un rendimiento laboral muy superior al que puede lograr un

trabajador mal pagado, sin formación y que se desempeña en un entorno insalubre. (Mendoza, 2016)

Permite excepciones cuando define el rendimiento como conducta. Por ejemplo, se aclara que el rendimiento no tiene por qué ser acciones directamente observables de un individuo. Puede consistir en producciones mentales como respuestas o decisiones. Sin embargo, el rendimiento tiene que ser bajo el control del individuo, independientemente de si el rendimiento de interés es mental o de comportamiento. (Mendoza, 2016)

(Karla Aida Serrano Mendoza) Propone que hay 3 determinantes básicos de la conducta:

1. Conocimiento declarativo: los conocimientos sobre los hechos y las cosas (saber qué hacer), principios, objetivos, autoconocimiento. Es función de diversos factores: habilidad, personalidad, intereses, educación, formación, experiencia, aptitud/interacciones de trato. (Mendoza, 2016)
2. Conocimientos sobre los procedimientos y habilidades. Habilidad cognitiva, psicomotora, física, de autogestión, interpersonales. También son función de los elementos anteriores. (Mendoza, 2016)
3. Motivación, definida como conducta de elección, es decir: - la elección de actuar o invertir esfuerzo - la elección del nivel de esfuerzo - la elección de persistir en el tiempo está es función de cualquiera de las variables independientes establecidas en cualquier teoría de motivación. (Mendoza, 2016)

Como vemos, el modelo propone que la causa directa de lo que las personas hacen es una función de los conocimientos, las habilidades y la motivación, aunque la combinación exacta no queda clara, ya que no es fácil definir el rol de los factores individuales. (Mendoza, 2016)

Valoración del Rendimiento Laboral

Es crucial el proceso, de valoración y recompensa que vincula a los pagos extrínsecos por las contribuciones de los empleados y los beneficios que generan para los demás, es esencial, concentrase en la “misión por encima del dinero” si la relación es estrictamente transnacional, sin ninguna calidad compensatoria de rendimientos a estándar más elevado” o construcción de un mundo mejor el resultado tendrá una escala de longevidad. (Mendoza, 2016)

Factores de valoración para una buena calidad de vida en el trabajo.

Un trabajo digno, condiciones de trabajo seguras e higiénicas, pagos y prestaciones adecuadas.

- Seguridad en el puesto
- Supervisión competente
- Oportunidad de aprender y crear en el trabajo.
- Clima laboral positivo. (Mendoza, 2016)
- Planes de valoración a grupos

Son excelentes como un medio de distribución de recompensa proporcionada a nivel individual y de grupos. Con una comunicación continua los miembros del grupo son capaces de determinar su posición respecto a su eficacia personal y su candidatura para obtener recompensa extrínseca. (Mendoza, 2016)

Planes de incentivos a equipos

Los equipos son grupos formales integrados independientes responsables de alcanzar una meta. Los equipos funcionales: estos están integrados por un gerente y sus subordinados y pertenecen a un área funcional específica de la empresa con frecuencia participan en área por mejorar actividades o resolver problemas específicos, dentro de ellos predomina la comunicación, la toma de decisión, el liderazgo y la interacción. (Mendoza, 2016)

Diferentes formas de motivar a su equipo:

Proporcione información sobre la empresa.

Proporcione retroalimentación, información del proceso.

Resolver a los empleados.

Fomente la autonomía.

Celebre los éxitos (Mendoza, 2016)

Las claves emocionales de la motivación, todo comienza con la motivación. El arte de la negociación, el buen trabajo en equipo, el servicio total al cliente y el liderazgo eficiente comienzan con la motivación. Y la Inteligencia Emocional tiene mucho que decir en la motivación, porque para quien ha dirigido grupos de personas está muy claro que las causas de motivación más poderosas no son externas, sino internas. (Mendoza, 2016)

VII. Preguntas Directrices

1. ¿Cómo influyen las estrategias motivacionales que implementa la Alcaldía de Bluefields en el personal de recolección de residuos sólidos?
2. ¿Cuáles son los métodos que se utiliza para estimular el desempeño del personal cuando cumple con la labor realizada por la Alcaldía Municipal?
3. ¿Cuáles son los factores que motivan a los empleados de laborar en la recolección de residuos sólidos en la ciudad de Bluefields.

VIII. Diseño Metodológico

8.1. Área de estudio

El estudio se realizó en el área de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal, ubicada frente al parque Reyes de la ciudad de Bluefields, Región Autónoma de la Costa Caribe Sur.

8.2. Enfoque del estudio

El tipo de estudio fue de carácter cualitativo, debido que analizó la motivación y desempeño del personal del área de recolección de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal de Bluefields, además es el que se aplica más a este tipo de investigación y con el cual se obtuvo la información necesaria que se requiere durante la investigación realizada.

8.3. Amplitud y Alcance del Estudio

Es descriptivo, porque identificó los factores motivacionales que influye en los trabajadores del área de recolección de residuos sólidos y describe la realidad de la motivación y el desempeño laboral que ejerce cada trabajador en todas las actividades encomendadas por el jefe o supervisor del área describiendo, por tal razón se describe como es el trabajo realizado. Es de corte transversal porque se realizó en un determinado período de tiempo definido, en este caso el segundo semestre del año 2017.

8.4. Universo de Estudio

El universo de estudio está basado en los trabajadores de la Alcaldía Municipal del área de servicio de recolección de residuos sólidos constituido por el responsable del área, el responsable de recursos humano mas los trabajadores lo cual suma las 21 personas.

8.5. Tamaño de la muestra

La muestra fue de 6 personas del universo, tomamos en cuenta los siguientes criterios:

- a. La elección de los sujetos no depende de que todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos, sino de la decisión del investigador por conveniencia.
- b. Otro criterio es que requiere no tanto de una representatividad de elementos de una población, sino de una cuidadosa y controlada elección de sujetos con cierta característica que tienen, (Cristina Blanco, Martín Crespo).
- c. Se tomó en cuenta a estas 6 personas porque se consideró que tienen más conocimiento del trabajo que realizan por cuanto tienen años de laborar.

8.6. Método de muestreo

El método de muestreo que se utilizó para efecto del desarrollo de este trabajo investigativo, es el método no probabilístico porque las unidades de muestra se seleccionaron siguiendo ciertos criterios establecidos por los investigadores.

El tipo de muestreo que se aplicó, fue el causal o incidental debido a que se tomaron de manera intencional una muestra de 6 personas, debido a que todos los elementos de la muestra son informantes claves que forman parte del universo los cuales hacen más representativo el estudio que se realizó con un alto grado de confianza en la muestra.

8.7. Instrumento de recolección de datos

Las técnicas empleadas en este trabajo investigativo fue las entrevistas aplicadas al responsable de recursos humanos, y también se aplicó al personal que labora en el servicio de recolección de residuos sólidos de la Alcaldía del Municipio de Bluefields, RACCS.

Se elaboró lista de preguntas abiertas a los entrevistados que son los trabajadores del área de recolección de residuos sólidos y también al responsable de recursos humanos.

8.8. Técnica de recolección de Información

Se visitó a los trabajadores del área de residuos sólidos a sus puestos de trabajo, para solicitar su consentimiento para aplicarles la entrevista.

8.9. Fuente de información

Primarias

Constituida por las personas que se incluyeron en la muestra para efectos de este estudio. Las cuales fueron entrevistadas para conocer su opinión y poder identificar aquellos factores que influyeron en la motivación y el desempeño del personal del área de recolección de residuos sólidos en la Alcaldía.

Secundarias

Constituida por libros revistas periódicos y páginas web que contenían información relevante para el desarrollo de la investigación.

8.10. Procesamiento de la información

Se procesó la información por medio de los programas Microsoft Word para el levantado de texto, Excel para la elaboración de tablas y gráficos.

8.11. Criterios de Inclusión y Exclusión

Inclusión:

Para esta investigación se incluyeron a trabajadores del área de servicios de recolección de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal de Bluefields, quienes se encontraron en su puesto de trabajo a momento de aplicar las guías de entrevistas, así como el director de recursos humanos quien se encontraba laborando normalmente.

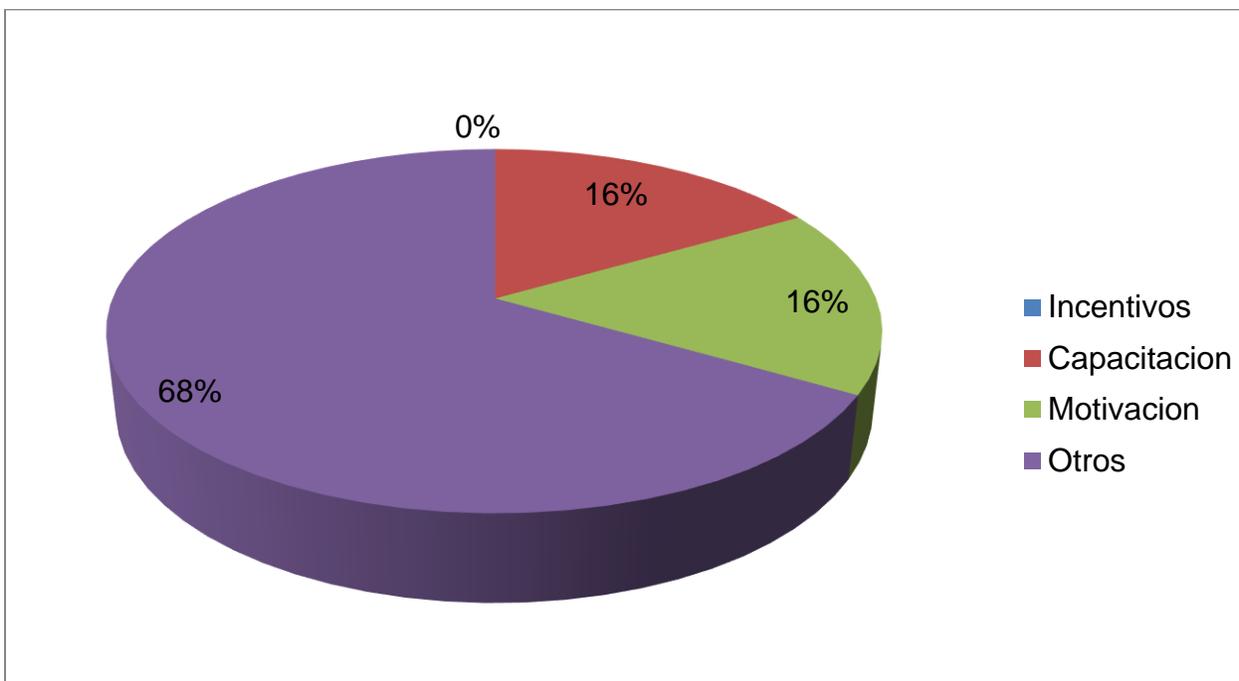
Exclusión:

Para esta investigación se excluyeron las personas que forman parte de la plantilla de relectores de desechos sólidos y no se encontraban laborando en su oportunidad, así a las diferentes áreas que no tienen relación directa con las actividades de recolección de desechos en la ciudad de Bluefields por parte de la Alcaldía Municipal.

IX. Resultados y su análisis

9.1. Tipos de estrategias motivacionales implementadas por la Alcaldía Municipal de Bluefields

Gráfica No 1 - Tipos de estrategias implementadas



Fuente: Entrevista aplicadas por Y. Méndez Y D .Blandford, Bluefields, RACCS mayo 2018.

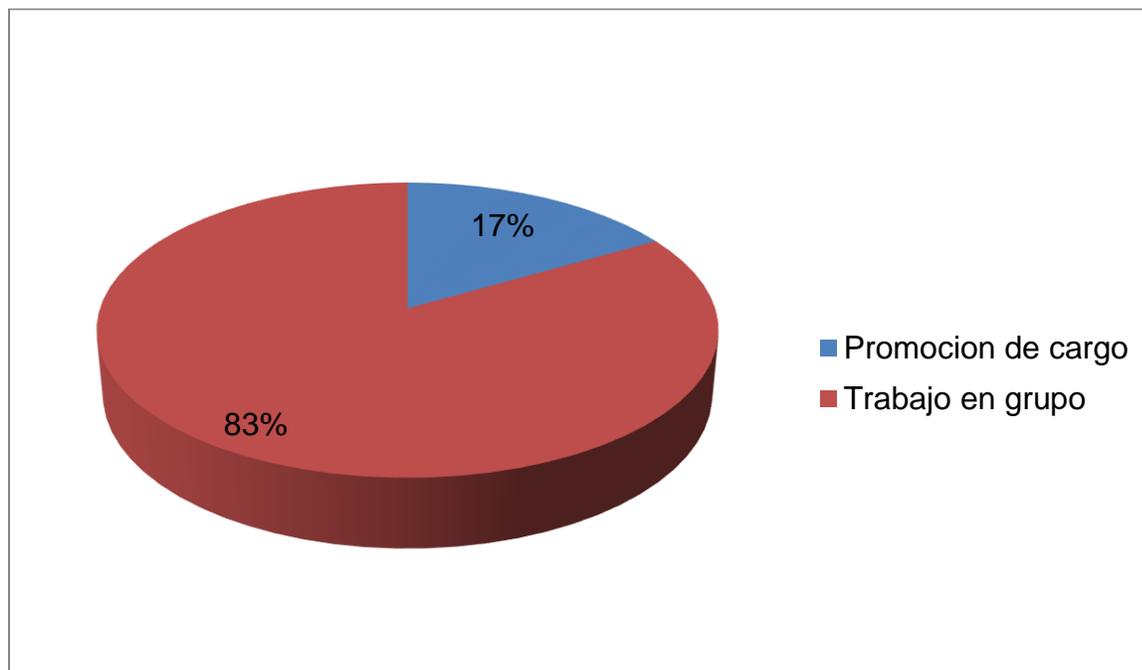
En la gráfica número 1 se presentan los resultados sobre el tipo de estrategias que ha implementado la Alcaldía Municipal de Bluefields. El 68% de los entrevistados correspondiente a 4 personas indicaron que aplican otra estrategia. El 16% de los entrevistados equivalentes a 1 persona indicó que las estrategias que ha implementado es la motivación, mientras que el restante 16% equivalente a 1 persona expresó que el tipo de estrategias que usan es la capacitación.

El 68% de los entrevistados menciona que aplican otras estrategias, a las que se refieren son recolección domiciliar en domingo y en puntos críticos de la ciudad. El supervisor del personal de recolección de basura elige a un conductor de camión para que los días domingo recolecte la basura en puntos críticos como mercado, hospital y el comercio, al elegir un conductor más se coordinara mejor al personal del tren de aseo porque de esta manera el personal se puede rotar y descansar al menos un domingo en el mes.

Lo expresado por el personal de recolección de residuos sólidos de la Alcaldía indica que los trabajadores no tienen claro en qué consisten las estrategias de motivación al personal.

Debe considerar también como una estrategia de motivación la capacitación del personal que es sinónimo de entrenamiento surge de los rápidos cambios ambientales, ya que es importante tener conocimiento sobre el manejo de residuo sólido peligrosos conjuntamente con la Municipalidad, que plantea un riesgo sustancial real o potencial a la salud humana y al medio ambiente.

Gráfica No 2- Estrategias motivacionales especiales dirigidas a los empleados



Fuente: Entrevista aplicadas por Y. Méndez Y D .Blandford, Bluefields, RACCS mayo 2018.

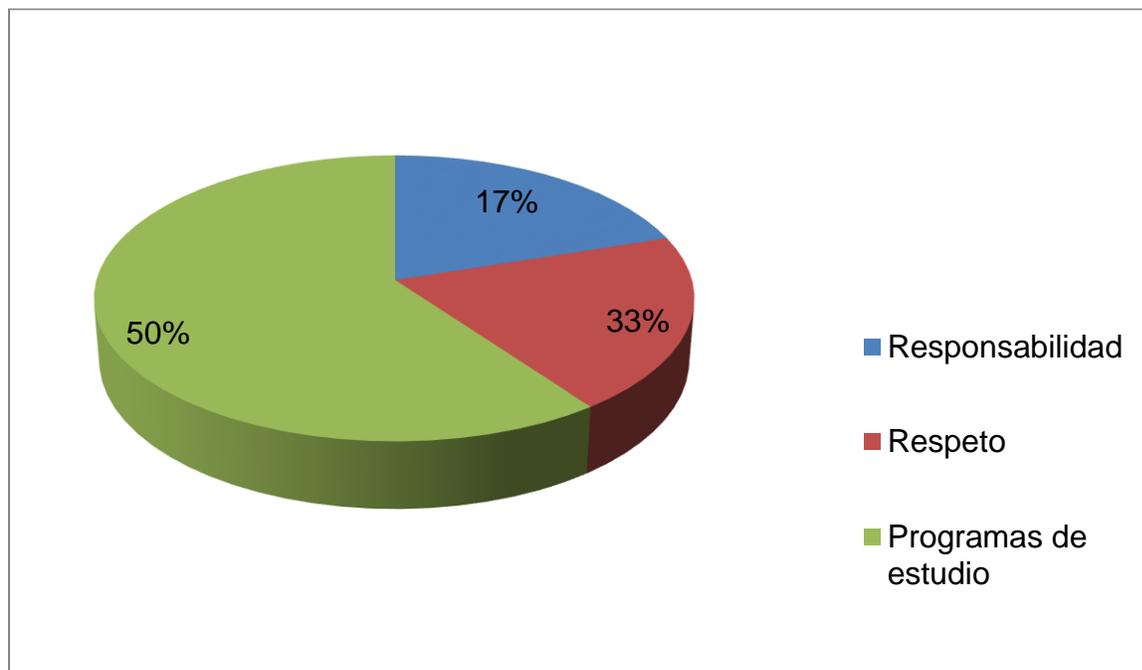
En la gráfica número 2 se presentan los resultados de que se efectúa algunas estrategias motivacionales especiales dirigidas a los empleados que trabajan en el servicio de recolección de residuos sólidos. El 83% de los entrevistados correspondiente a 5 personas indicaron que trabajan en grupo. El 17% de los entrevistados equivalente a 1 persona indicó que se efectúa la promoción de cargo.

El 83% de los entrevistados mencionan que se efectúan otras estrategias motivacionales dirigidas a los empleados, como trabajo en equipo para la separación de los residuos sólidos, además de trabajar en equipo cada uno de ellos seleccionan lo que son botellas de plásticos, galones, botellas de vidrio, hierro, bolsas de plástico para luego hacer las maquetas y enviarlos a reciclaje.

La Alcaldía Municipal ha desarrollado como estrategias motivacional dirigida a los empleados la capacitación, promoviendo el trabajo en grupo, la promoción de cargo y

también otra estrategia motivacional para los empleados es que se les incentiva con un almuerzo cada mes a los trabajadores.

Gráfica No 3- Estrategias en el desempeño de los trabajadores



Fuente: Entrevista aplicadas por Y. Méndez Y D .Blandford, Bluefields, RACCS mayo 2018.

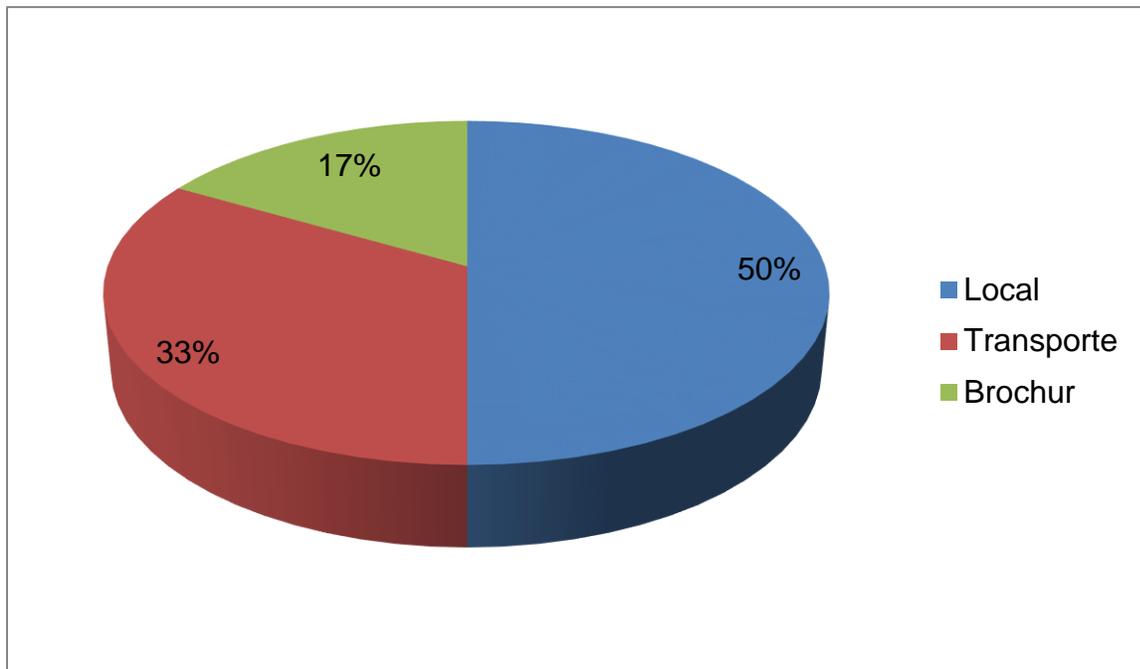
En la gráfica número 3 se presentan los resultados de las estrategias en el desempeño de los trabajadores. El 50% de los entrevistados correspondientes a 3 personas indicaron que aplican programas de estudio. El 33% de los entrevistados que equivale a 2 personas indicó que la estrategia en el desempeño de los trabajadores es el respeto, mientras que el restante 17% equivalente a 1 persona que influye en la estrategia implementada en el desempeño de los trabajadores es la responsabilidad.

El 50% de los entrevistados mencionan que influyen positivamente las estrategias implementadas en el desempeño de los trabajadores como es el desarrollo de un nuevo programa de estudio que la Alcaldía Municipal les ofrece a los trabajadores del área de recolección de residuos sólidos. Además se orientó que a los trabajadores se les diera un permiso de 2 horas para que puedan estudiar y superarse.

Como estrategias en el desempeño de los trabajadores una de las herramientas para mejorar los resultados de los recursos humanos es la evaluación del desempeño que

trata de alcanzar diversos objetivos, estos pueden ser institucionales y también personales, así poder cumplir con cada objetivo desempeñarse de forma más eficaz y eficientemente.

Gráfica No. 4- Recursos necesarios para realizar una capacitación motivacional



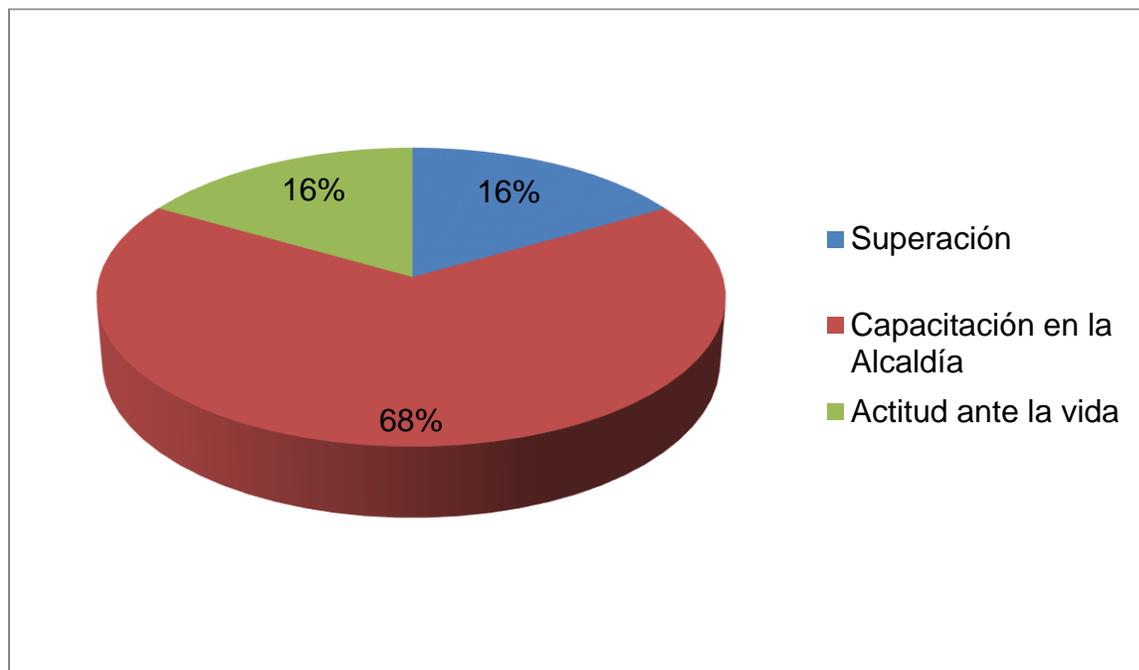
Fuente: Entrevista aplicadas por Y. Méndez Y D .Blandford, Bluefields, RACCS mayo 2018.

En la gráfica número 4 se presentan los resultados sobre si la institución cuenta con recursos necesarios para realizar una capacitación motivacional que sea eficaz y eficiente para los trabajadores. El 50% de los entrevistados correspondiente a 3 personas indicaron que si cuentan con local. El 33% de los entrevistados equivalente a 2 personas indicó que la institución cuenta con el transporte para realizar una capacitación, mientras que el restante 17% equivalente a 1 persona expresó que cuenta con brochur para dar a conocer como se debe separar los residuos sólidos de los demás.

Lo expresado por el personal de recolección de residuos de la Alcaldía indica que a los trabajadores si se les da capacitación de cómo deben de separar o seleccionar lo que son los residuos sólidos es decir que cuenta con los recursos necesarios, además de

eso se les enseña el manejo y de cómo protegerse de desechos peligrosos como hierro latas vidrios, y objetos cortopulsante.

Gráfica No. 5- Factores que ayudan al desempeño laboral



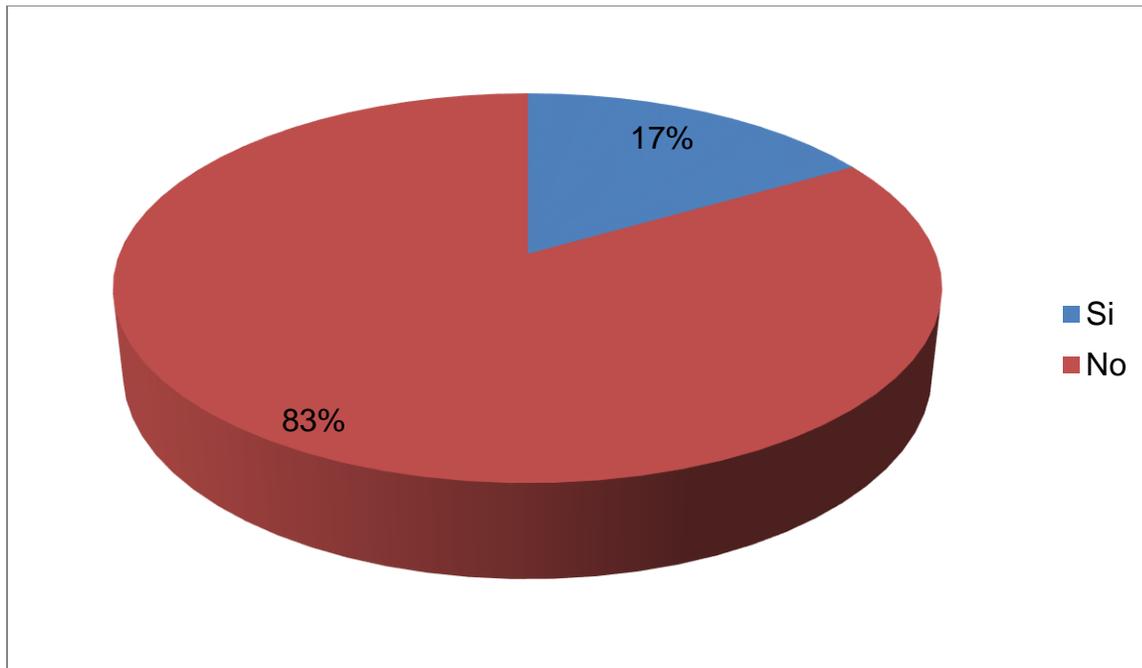
Fuente: Entrevista aplicadas por Y. Méndez Y D .Blandford, Bluefields, RACCS mayo 2018.

En la gráfica número 5 se presenta los resultados sobre los factores que ayudan al desempeño laboral que implementa la Alcaldía Municipal de Bluefields. El 68% de los entrevistados correspondiente a 4 personas indicaron que la capacitación en la Alcaldía es un factor que ayudan al desempeño del personal de recolección de residuos sólidos. El 16% equivalente a 1 persona indica que el factor actitud ante la vida es uno de los principales factores que ayudan a motivar el personal, mientras que el restante del 16% que equivale a 1 persona ha expresado que la superación es uno de los factores que ayudan al desempeño y motivación.

Lo expresado por el personal de recolección de residuos sólidos de la Alcaldía indica que hay otros factores que ayudan al desempeño del personal tales como capacitaciones, tengo trabajo, tengo beneficio, como seguro y otras prestaciones sociales.

9.2. Valorar la efectividad de las estrategias motivacionales implementadas por la Alcaldía Municipal de Bluefields.

Gráfica No 6- Sistema de compensación monetaria



Fuente: Entrevista aplicadas por Y. Méndez Y D .Blandford, Bluefields, RACCS mayo 2018.

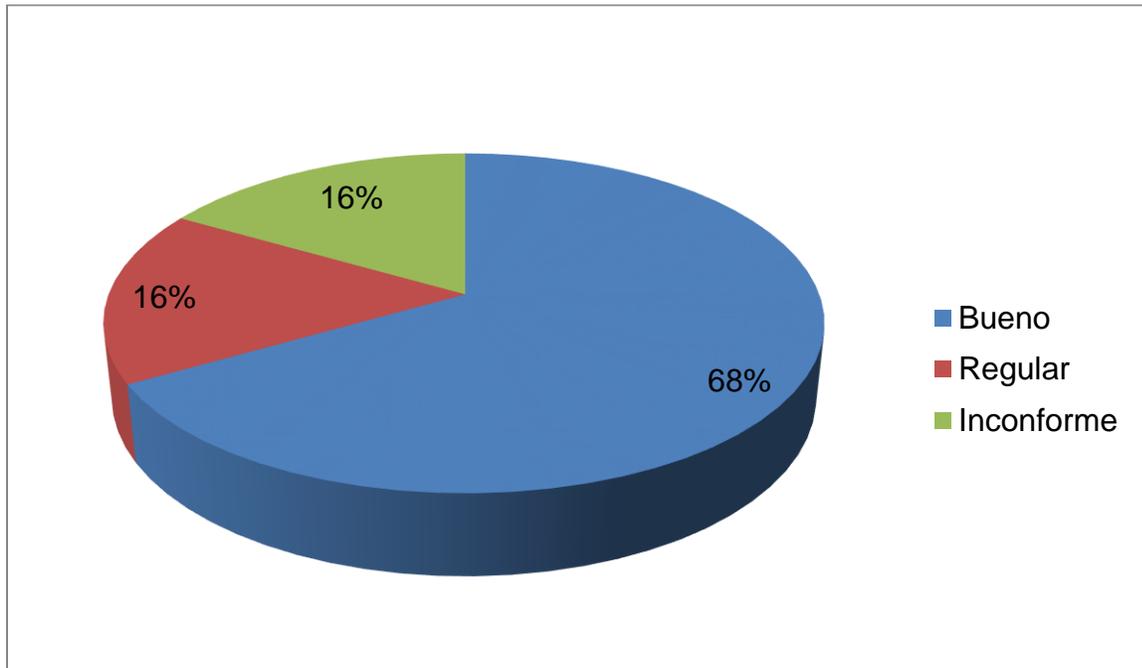
En la gráfica número 6 se presenta los resultados sobre los sistemas de compensación monetarios. El 83% de los entrevistados que corresponden a 5 personas dijeron que no reciben ningún sistema de compensación monetaria además de su salario. El 17% de los entrevistados equivalentes a 1 persona dijo que si recibía un bono y además su salario mensual.

El 83% de los entrevistados mencionaba que no los daban compensación monetaria, pero otro decían que meses atrás la Alcaldía Municipal les daba un bono y además al fin de los meses se les daba un día de festejo por el trabajo.

Los trabajadores dijeron que la única compensación que ellos recibían era la de su salario básico que es mensual, pero anteriormente tenían otro sistema de

compensación monetaria que se les daba un bono, y sus horas extra se les pagaban, la compensación refleja en cierto sentido de la importancia del desempeño de un individuo dentro de la institución.

Gráfica No 7- Trato recibido dentro de la institución



Fuente: Entrevista aplicadas por Y. Méndez Y D .Blandford, Bluefields, RACCS mayo 2018.

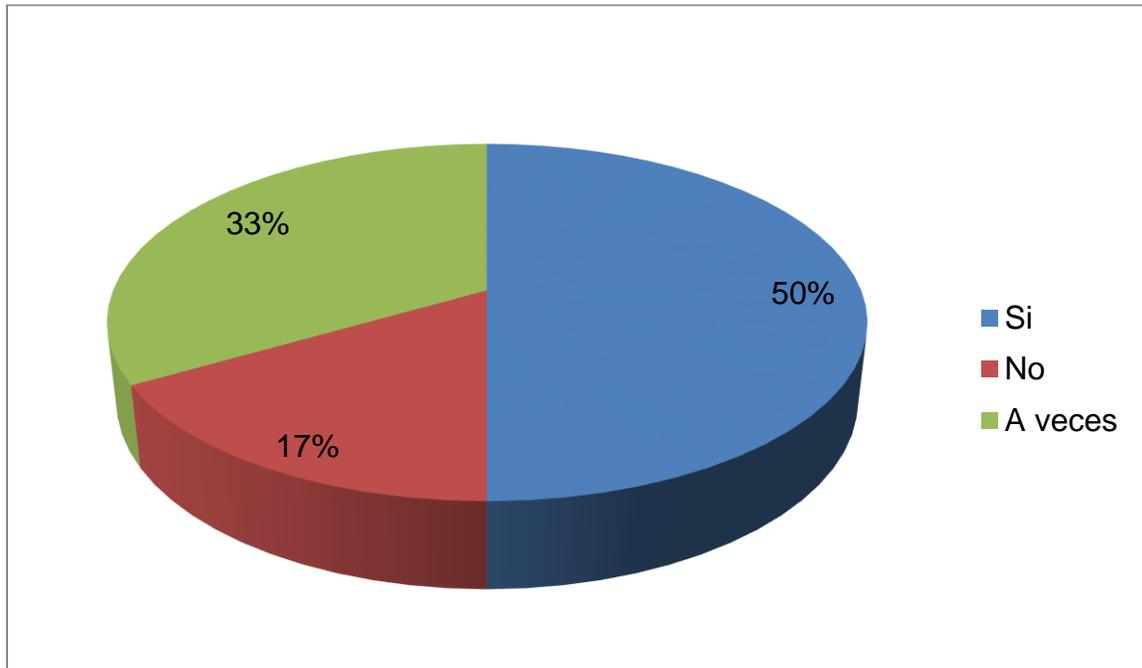
En la gráfica número 7 se presenta los resultados sobre el trato que reciben los trabajadores dentro de la institución que es la Alcaldía Municipal de Bluefields. El 68% de los entrevistados que corresponde a 4 personas indicaron que les atienden bien. El 16% de los entrevistados que corresponden 1 persona manifestó que lo han atendido inconforme, sin embargo el 16% que equivale a 1 persona ha expresado que el trato es regular.

El 68% de los entrevistados indicaron que la persona responsable del área de recursos humano ha sido amable, respetuoso, y sobre todo dan respuesta a nuestras inquietudes y peticiones dentro de nuestro trabajo.

También han expresado que a veces no se les atiende con prontitud sus necesidades porque a veces no hay materiales en existencia lo cual los supervisores tratan de resolver las dificultades.

Los trabajadores afirman que la institución busca el equilibrio interno, la paz, el respeto hacia uno mismo, la amistad verdadera son valores que existen dentro la instrucción es por eso que los trabajadores se sienten satisfecho con el trato recibido.

Gráfica No. 8- Participación de los empleados



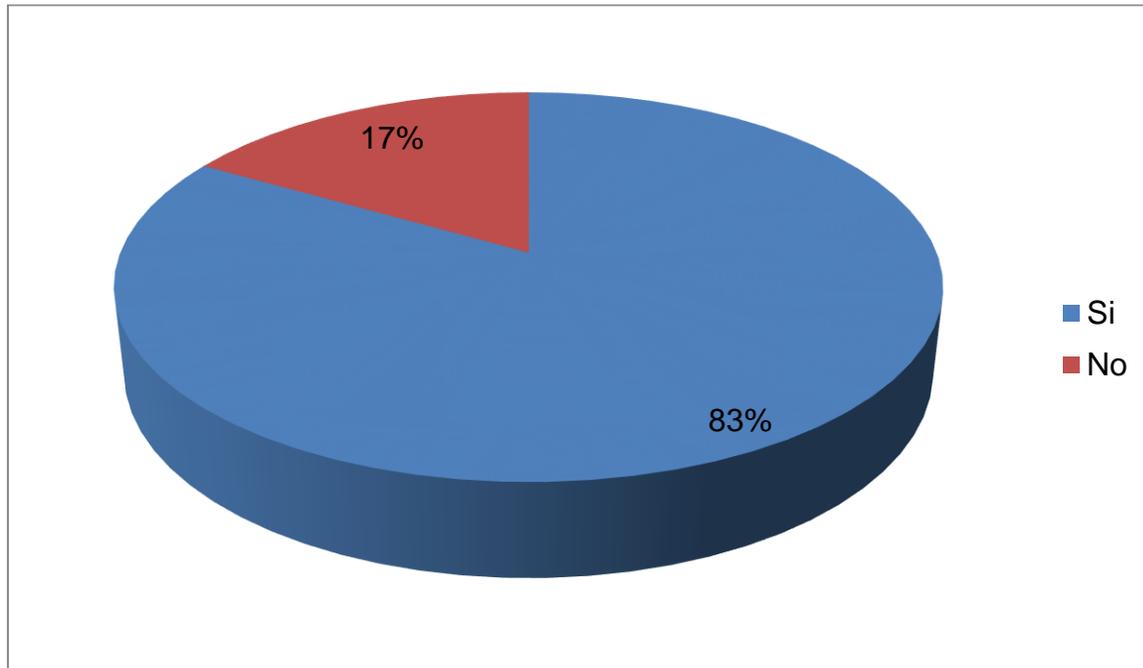
Fuente: Entrevista aplicadas por Y. Méndez Y D .Blandford, Bluefields, RACCS mayo 2018.

En la gráfica número 8 se presentan los resultado sobre si toman en cuenta la participación de los empleados. El 50% de los entrevistados corresponden a 3 persona dijeron que si se les toman en cuenta sus opiniones. El 33% de los entrevistados que equivale a 2 personas dijeron que a veces se les toma en cuenta su participación, mientras que el 17% equivale a una 1 persona ha expresado que no se le toma en cuenta su opinión.

El 50% de los entrevistados manifestaron que toman en cuenta su participación cuando se realizan reuniones o capacitaciones para mejorar el desempeño laboral y también sobre el manejo y uso de los equipos de protección para el trabajo, y en ocasiones cuando nos enfermamos dan el día para que nos atiendan en la clínica provisional médica.

Los trabajadores afirman que si toman en cuenta la participación porque es un medio de reconocimiento que apela a la necesidad de aceptación en los trabajadores es por eso que lo escuchen y toman en cuenta sus opiniones.

Gráfica No 9- Materiales de trabajo como equipos guantes, cascos, botas, y chalecos

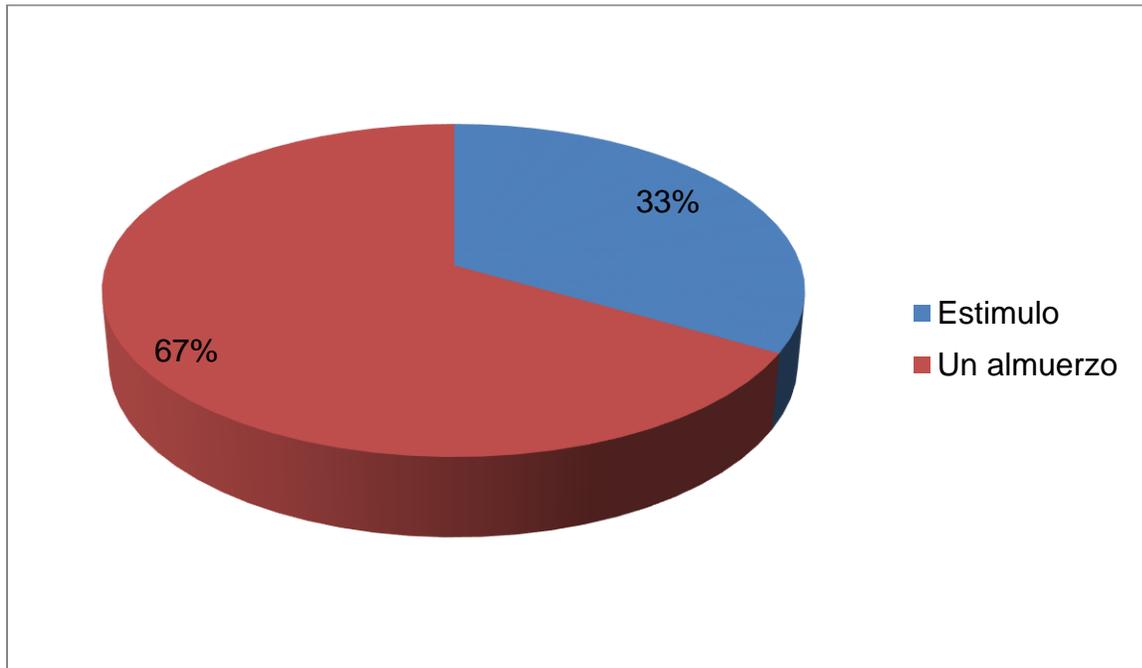


Fuente: Entrevista aplicadas por Y. Méndez Y D .Blandford, Bluefields, RACCS mayo 2018.

En la gráfica número 9 se presenta los resultados sobre los materiales que se utiliza para la recolección de residuos sólidos. El 83% de los entrevistados correspondientes a 5 personas indican que si cuentan con los materiales que la institución les asigna a cada uno de ellos. El 17% de los entrevistados que equivale a 1 persona dice que no se les dan materiales para que se desempeñe su trabajo.

El 83% de nuestros entrevistados mencionaba que cada 6 meses se les asigna los materiales necesarios para realizar las labores diarias como machete, guantes, botas, chaleco, escoba, rastrillo y en el caso de los conductores que manejan los vehículos de recolección de basura se les da cascos, botellas de agua y chalecos.

Gráfica No .10- Incentivos que establece la Alcaldía Municipal para motivar



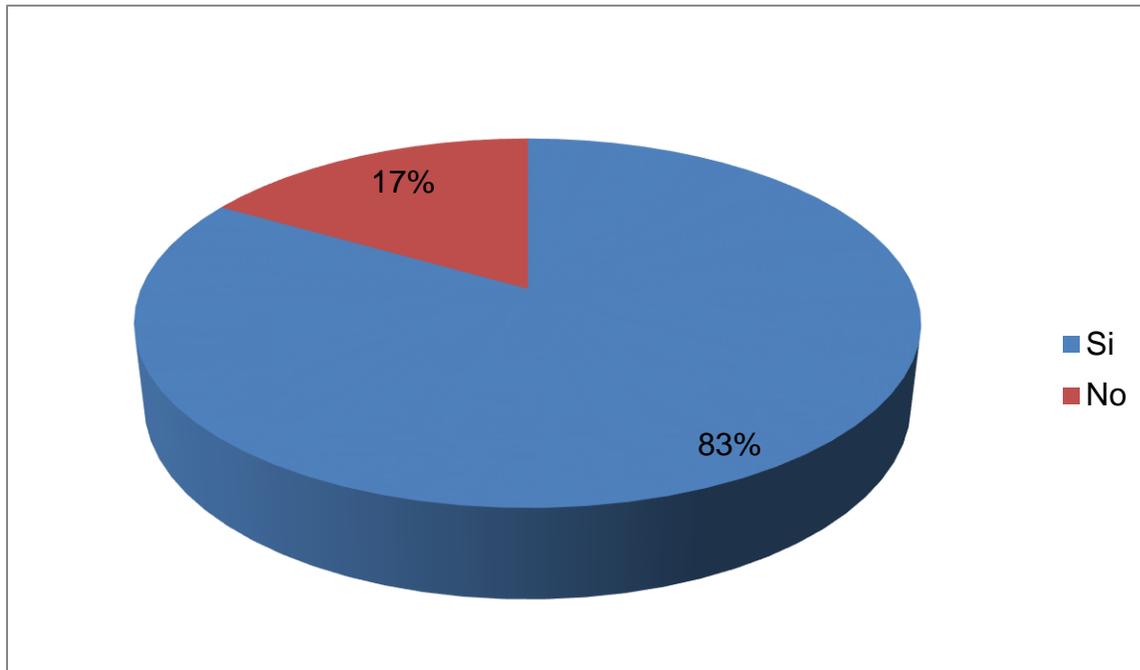
Fuente: Entrevista aplicadas por Y. Méndez Y D .Blandford, Bluefields, RACCS mayo 2018.

En la gráfica número 10 se presenta los resultados de los incentivos que establecen la Alcaldía Municipal de Bluefields. El 67% de los entrevistados que corresponden a 4 personas se les ha reconocido como un incentivo un almuerzo cada mes. Mientras que el 33% equivale a 2 persona ha expresado que se les da un estímulo.

El 67% de los entrevistados mencionan que se les dan almuerzo cada mes por el esfuerzo de su trabajo y de esa manera motiva a los trabajadores, otro incentivo es el otorgamiento de un permiso como por ejemplo, muerte de un familiar, reunión de uno de los hijos en el colegio, alguna cita médica.

9.3. Los efectos motivacionales en el desempeño laboral del personal

Gráfica No.11- Siente satisfacción trabajando para la Alcaldía

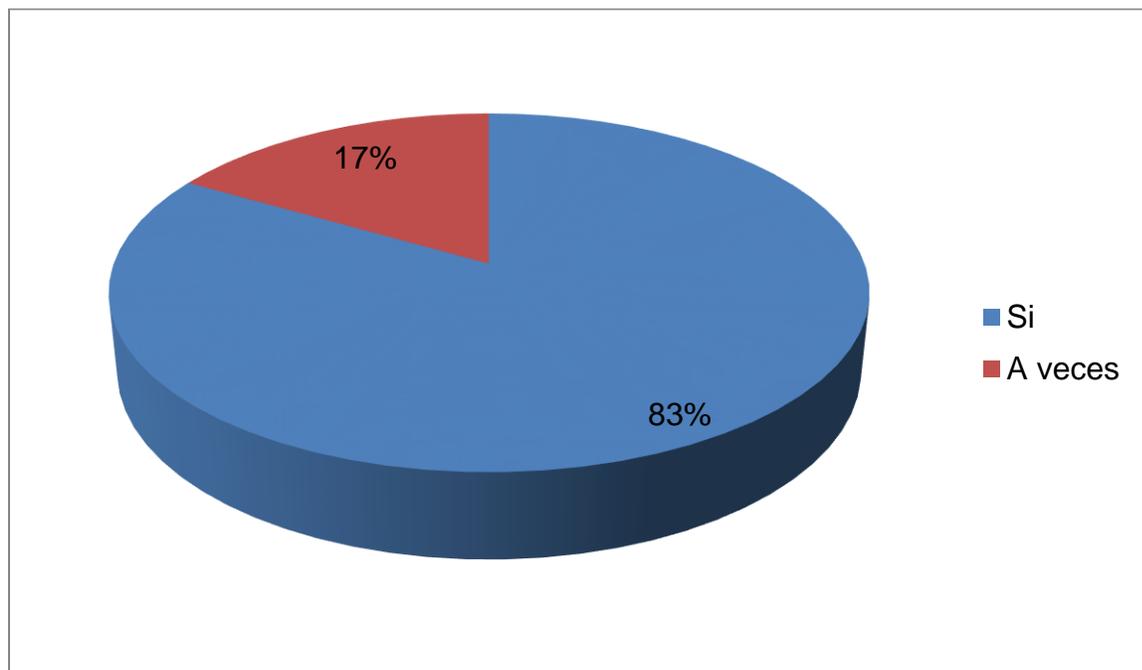


Fuente: Entrevista aplicadas por Y. Méndez Y D .Blandford, Bluefields, RACCS mayo 2018.

En la gráfica número 11 se presenta los resultados de que si se siente satisfecho trabajando para la Alcaldía Municipal. El 83% de los entrevistados que corresponden a 5 personas opinaron que están satisfechos con su trabajo. El 17% de los entrevistados que corresponde a 1 persona dice no estar satisfecho.

El 83% de los entrevistados dicen estar satisfecho trabajando para la Alcaldía Municipal porque les ha brindado un trabajo digno y se dividen en equipos de trabajo, les dan la oportunidad de estudiar, también les han facilitado los equipos necesarios para realizar sus labores, y el efecto motivacional que existe es la alta satisfacción y el rendimiento laboral que tiene los trabajadores por lo que se sienten personalmente responsables, satisfechos con el trato recibido por sus superiores ellos los motivan en su trabajo y creen que es un empleo importante.

Gráfica No 12- Ha realizado un buen trabajo en la Alcaldía Municipal



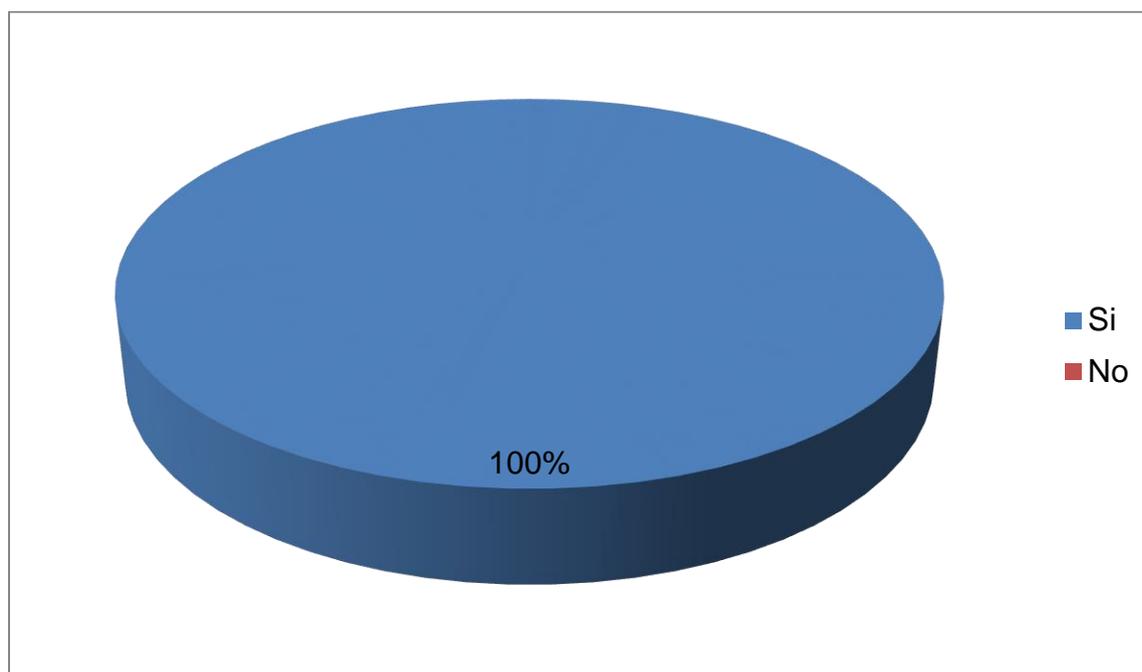
Fuente: Entrevista aplicadas por Y. Méndez Y D .Blandford, Bluefields, RACCS mayo 2018.

En la gráfica número 12 se presenta los resultados si han realizado un buen trabajo para la Alcaldía Municipal. El 83% de los entrevistados que corresponden a 5 personas manifiestan están satisfechos trabajando para la Alcaldía. El 17% de los entrevistados que es 1 persona dice que a veces está satisfecho.

El 83% de los entrevistados han mencionados que están agradecidos y satisfechos porque tienen la oportunidad que les ha brindado la Alcaldía Municipal de tener un trabajo y así poder desarrollar un mejor desempeño en el trabajo.

Algunos de los trabajadores afirman que realizan su trabajo con esmero, dedicación y entusiasmos a la hora de realizar su trabajo que es la recolección de residuos sólidos.

Gráfica No.13- Sus jefes han brindado una buena motivación para cumplir con su trabajo

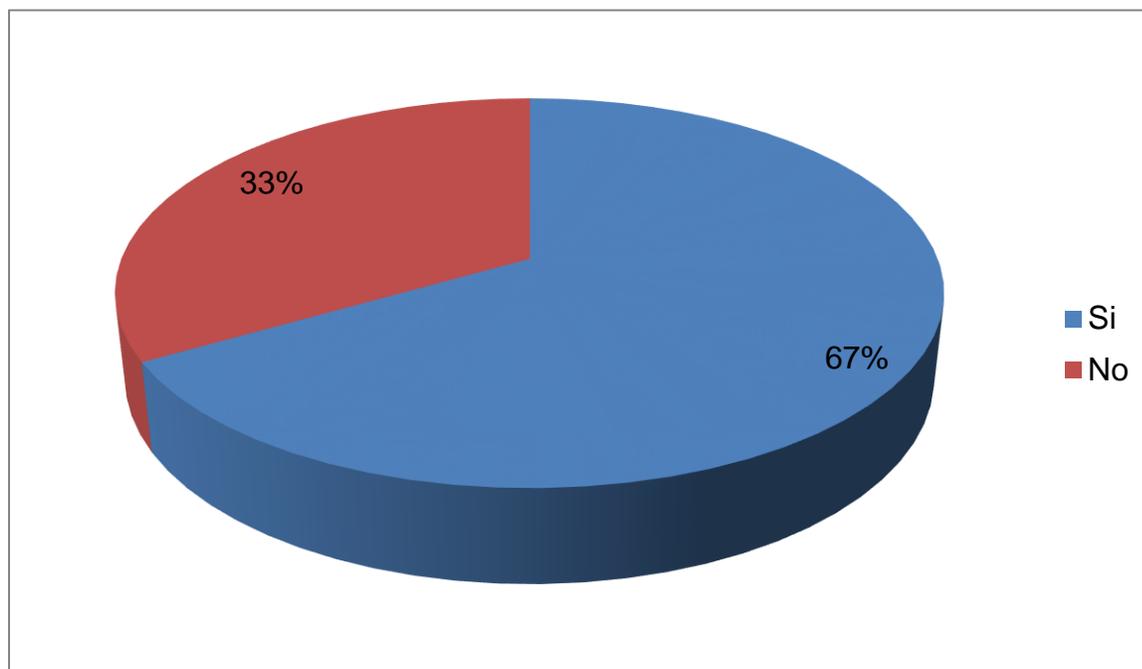


Fuente: Entrevista aplicadas por Y. Méndez Y D .Blandford, Bluefields, RACCS mayo 2018.

En la gráfica número 13 se presentan los resultados sobre una buena motivación para cumplir con su trabajo. El 100% de los entrevistados mencionan que sus jefes les han brindado una buena motivación para cumplir con su trabajo, es decir existe un alto grado de motivación a los trabajadores.

Lo que expresaron los entrevistados es de que su jefe siempre los motiva a seguir trabajando son amables, tranquilos, respetuosos y se ayudan mutuamente en el trabajo.

Gráfica No.14- La motivación ha facilitado su desempeño laboral dentro de la Alcaldía



Fuente: Entrevista aplicadas por Y. Méndez Y D .Blandford, Bluefields, RACCS mayo 2018.

En la gráfica número 14 se presenta los resultados de la motivación que si ha facilitado su desempeño laboral dentro de la Alcaldía. El 67% de los entrevistados corresponden a 4 personas, dijeron que la motivación ha facilitado en el desempeño laboral. El 33% de los entrevistados equivalente a 2 personas indican que la motivación no ha ayudado el desempeño laboral.

El 67% de los entrevistados han mencionado que la motivación ha facilitado en su desempeño laboral y que sus jefes han motivado a los trabajadores a cumplir con su trabajo y brindado la confianza en ellos.

X. Conclusiones

1. Las estrategias implementadas por la Alcaldía Municipal son mejora de las condiciones laborales como el salario, condiciones físicas del entorno, iluminación, equipos de trabajo adecuados, y la seguridad que le brindará la organización al trabajador, el enriquecimiento del trabajo, la capacitación, promoción de cargo y el reconocimiento del trabajo, después de haber aplicado la entrevista al responsable de recursos humanos, se obtuvo las siguientes conclusiones que los tipos de estrategias motivacionales implementadas al área de recolección de residuos sólidos son las mismas aplicadas a las demás áreas que cuentan con estas estrategia motivacionales dirigida al personal.
2. El 68% de los entrevistados menciona que se aplican otras estrategias, a las que se refieren son de recolecciones domiciliar en domingo y en puntos críticos de la ciudad, se contrató un conductor de camión para los días domingo y recolectar la basura de los puntos críticos como mercados, hospital y el comercio, porque se consideran que estas son capaces de mantener motivado al personal.
3. Al valorar la efectividad de las estrategias como una actividad motivacional se encontró que en la Alcaldía Municipal se desarrolla como una de las actividades el reconocimiento del trabajo, felicitar al trabajador por su trabajo realizado de buena manera, reciben un buen trato por sus superiores, también el reconocimiento puede darse a los trabajadores como regalos de canasta básica alimenticia. Otra de las actividades motivacionales como por ejemplos pueden ser, horario flexible, trabajo a tiempo parcial, permiso de maternidad y paternidad, servicios de guardería y otros.
4. El trato que han recibido los trabajadores dentro de la institución ha sido bueno ya que el 68% de los entrevistados nos cuentan que la persona responsable del área de recursos humanos ha sido amable, respetuoso, tranquilos y sobre todo

han dado respuesta a nuestras inquietudes y peticiones dentro de nuestro trabajo, también han expresado que a veces no se les atiende con prontitud sus necesidades, porque a veces no hay materiales en existencia por lo tanto los supervisores tratan de resolver las dificultades.

5. Al analizar los efectos motivacionales se detectó que el 100% de los entrevistados afirman que el supervisor les han brindado una buena motivación para cumplir con su trabajo lo expresado por los entrevistados es que el supervisor siempre los motiva a seguir trabajando de manera respetuosa, amables, tranquilos y se ayudan mutuamente en el trabajo y el efecto motivacional que existe es una alta satisfacción y por lo tanto un buen rendimiento laboral que tienen los trabajadores, valoran como importante el trabajo. Hay una mayor permanencia de las personas y por lo tanto la rotación no es muy relevante. Sucediendo esto hace que los usuarios también estén contentos con el servicio, con la satisfacción de los trabajadores se convierte en una eficiencia y eficacia de los propósitos que se establece la institución.

6. La Alcaldía del Municipio de Bluefields, ha motivado al personal de manera que ha creado una buena calidad de vida en el trabajo, y ha desarrollado condiciones seguras e higiénicas, seguridad en el puesto, oportunidad de aprender y crecer, todo esto es parte del efecto motivacional que ha tenido mucha influencia en el desempeño laboral de los trabajadores.

XI. Recomendaciones

Se recomienda a la Alcaldía Municipal de Bluefields:

1. Elaborar normativa en materia de higiene y seguridad laboral, para reducir enfermedades como indigestión estomacal, cáncer pulmonar, y posibles lesiones o accidentes laborales, como cortes con vidrios también caerse y fractura de un brazo o una pierna otro puede ser que el conductor del camión recolector de basura no tenga la visibilidad de ver a la persona que está recogiendo basura.
2. Mejorar las condiciones higiénicas en las que labora los trabajadores de residuos sólidos de la Alcaldía del Municipio de Bluefields, construyendo un lugar apropiado para que puedan descansar y almorzar en la hora que corresponda.
3. Inscribir a los trabajadores antes el INSS en el régimen integral que cubran cualquier lesión o enfermedad que puedan surgir en su centro de trabajo por efectos de las manipulaciones de los desechos y que puedan provocar accidentes laborales.
4. Brindar a los trabajadores de manera concreto los equipos necesarios para proteger su integridad física, cumpliendo así lo establecido en su manual de funciones, es decir estar pendiente con todo lo que necesite cada trabajador brindando los equipos en tiempo y forma.
5. Establecer métodos que permitan conocer el nivel de motivación del personal que labora en el área servicio de recolección de residuos sólidos tales como eventos sociales en ocasiones especiales, paseos fuera de la ciudad para mantenerlos unidos o motivados.

6. Organizar un Centro de Desarrollo Infantil (CDI) en conjunto con otras organizaciones benéficas que tienen presencia en sector para apoyar a las madres que tienen que cuidar a sus hijos y también tienen que trabajar para garantizar el sustento de la familia.

Se recomienda a los trabajadores del área de recolección de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal de Bluefields:

1. Mantenerse unidos como un gremio y que vigilen por el cumplimiento de los derechos de todos que laboran en la selección de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal de Bluefields, que por medio de la unión se pueden obtener mejores resultados.
2. Asegurar que los responsables inmediatos garanticen todos los equipos de protección de conformidad a las exigencias para un mejor desempeño en sus labores y que eviten posibles accidentes que puedan perjudicar a los trabajadores así como a sus familiares debido que estos son los sustentenos de la mismas..
3. Informar a los responsables inmediatos cualquier inconveniente que pueda perjudicar el buen desempeño de las labores para que garanticen los objetivos propuestos por la institución.

XII. Bibliografía

1. Angela, M. G. (2017). Factores Motivacionales que determinan la permanencia de los colaboradores de ADYLOG. Manizales , Colombia.
2. Botini, M. N. (2010). Estrategias para el mejoramiento de la productividad. Arequipa, Peru.
3. Calero, S. d. (2015). Medida de higiene seguridad laboral implementados en lo empresa municipal de manajo integral de residous solidos de Bluefields (EMMIRSBLUE). Bluefields , Nicaragua .
4. Carlota, P. (2015). La motivacion laboral como herramienta de gestion en las organizaciones empresariales. Madrid, España.
5. Cortez, Y. Y. (2014). Evaluacion de la Viabilidad Financiero de la Empresa Municipal de Manejo Integral de Residuos Solidos de Bluefields. Bluefields.
6. Gaspar, G. (2013). Manejo Intrahospitalario de los Desechos Solidos.
7. Hilda del Carmen, P. (2006). Influencia de Factores Motivacionales en el Desempeño laboral de la Alcaldia del Municipio Catatumbo.
8. Liliana, G. (2015). Diagnostico para identificar los factores de motivacion prevalecientes en el contexto laboral de los trabajadores de una empresa privada. Veracruz, Mexico.
9. Lopez, R. A. (2016). Plan de gestion integral de residuos solidos Municipal (PGIRS). Depatamento Carazo, Nicaragua .
10. Maria Jesus Rodriguez, R. B. (2008). Motivacion en el mundo el trabajo. (M. G. Hill, Ed.)
11. Mazariegos, M. I. (2015). Motivacion y Desempeño laboral. Quetzaltenango, Guatemala .

12. Mendoza, K. A. (2016). Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo. Lima, Peru.
13. Priscilla, P. (2008). La motivacion de los empleados en organizaciones con planes de desarrollo de carrera. Santiago, Chile .
14. Reymundo, V. (2015). La motivacion y su Incidencia en el desempeño Laboral del Banco InterBank tiendas en Huacho. Huacho, Peru.
15. Rosa, I. L. (2015). Factores Motivadores y su Influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Roman. Juliaca , Peru.
16. Wehrich, H. K. (1998). Administracion una perpevtiva global (11a ed.). Mexico.

XIII. Anexos

Bluefields Indian and Caribbean University (B.I.C.U)



Entrevista

La presente entrevista tiene como propósito Identificar los factores motivacionales implementados en el área de recolección de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal de Bluefields en el segundo semestre 2017, nosotros Derick Blandford y Yadira Méndez egresados de la carrera de administración de empresas, estará dirigido al responsable de R.R.H.H, Solicitamos su amable cooperación en dar respuestas a la presente, con la cual se realizara nuestra monografía denominada: Factores que motivan el desempeño de los empleados del área de recolección de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal de Bluefields, para poder recopilar información que serán nuestros insumos para la finalización del trabajo.

Objetivo I: Tipos de estrategias motivacionales implementadas por la Alcaldía Municipal de Bluefields.

1.1. ¿Cuáles son los tipos de estrategias motivacionales implementadas por la Alcaldía Municipal de Bluefields?

R:

1.2. ¿Tiene conocimiento si la Alcaldía Municipal efectúa algunas estrategias motivacionales especiales dirigida los empleados que trabajan en el servicio de recolección de residuos sólidos?

R:

1.3. ¿Cómo influyen las estrategias implementadas en el desempeño de los trabajadores? R:

1.4. ¿Tiene la institución recursos necesarios para realizar una capacitación motivacional que sea eficaz y eficiente para los trabajadores? R:

1.5. ¿Cuenta su área con un factor de motivación que ayude al desempeño laboral del personal de recolección de residuo solido?

**Bluefields Indian and Caribbean University
(B.I.C.U)**



Entrevista

La presente entrevista tiene como propósito, valorar la efectividad de las estrategias motivacionales implementadas por la Alcaldía Municipal de Bluefields en el personal del área de recolección de residuos sólidos y también se pretende analizar los efectos motivacionales en el desempeño laboral del personal del área de recolección de residuos sólidos.

Objetivo II. Valorar la efectividad de las estrategias motivacionales implementadas por la Alcaldía Municipal de Bluefields.

1. ¿Qué tipos de estrategias implementa la Alcaldía Municipal para lograr la efectividad motivacional?

R=

2. ¿Existen sistemas de compensación monetaria además de su salario?

R=

3. ¿Qué trato han recibido en la institución?

R=

4. ¿Toman en cuenta la participación de los empleados?

R=

5. ¿Cuentan con los materiales de trabajo como equipos, guantes, cascos, botas, chaleco?

R=

6. ¿Qué incentivos establece la Alcaldía Municipal para motivar o reconocer el trabajo realizado?R=

**Bluefields Indian and Caribbean University
(B.I.C.U)**



Entrevista

La presente entrevista tiene como propósito, analizar los efectos motivacionales en el desempeño laboral del personal del área de recolección de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal de Bluefields.

Objetivo III. Los efectos motivacionales en el desempeño laboral del personal.

1. ¿Usted se siente satisfecho trabajando en la Alcaldía Municipal?

R=

2. ¿Siente que ha realizado un buen trabajo durante los años que usted ha laborado en la Alcaldía Municipal?

R=

3. ¿Cree usted que sus jefes le han brindado una buena motivación para cumplir con su trabajo?

R=

4. ¿La motivación ha facilitado su desempeño laboral dentro de la Alcaldía Municipal? R=



El camión que se utiliza para depositar la basura, D. Blandford y Y. Mendez, Bluefields, 25 noviembre, 2017



El tractor de para mover la basura, D. Blandford y Y. Méndez, Bluefields, 25 noviembre, 2017



Algunos trabajadores de recolección en la Alcaldía Municipal de Bluefields, D. Blandford y Y. Mendez, Bluefields, 25 noviembre, 2017



Botellas seleccionadas en relleno sanitario, D. Blandford y Y. Méndez, Bluefields, 14 mayo, 2018





Algunos trabajadores en el relleno sanitario de residuo sólido, D. Blandford y Y. Méndez, Bluefields, 14 mayo, 2018