

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS

UAPA



**ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**NIVEL DE MOTIVACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO Y SU
RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL EN ARNOLD
ANDRÉ DOMINICANA SRL, SANTIAGO, PERÍODO 2014-
2015.**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA
OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGISTER EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

POR:

**GISELA ALTAGRACIA GARCÍA PAULINO
CRUSKAHIYA YSABEL DE LA ROSA PAREDES
YUDELKA ALTAGRACIA AMARANTE CANDELARIO**

ASESOR (A):

Dra. MIRIAM MENA

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA
MAYO 2015**

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIAS	I
AGRADECIMIENTOS	III
TABLA DE CONTENIDO	IV
COMPENDIO	V
CAPÍTULO I	
INTRODUCCION.....	1
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	2
1.2 Planteamiento Del Problema.....	5
1.3 Formulación Del Problema.....	7
1.3.1 Sistematización del Problema.....	7
1.4 Objetivo General.....	8
1.4.1 Objetivos específicos.....	8
1.5 Justificación.....	8
1.6 Delimitación.....	9
1.7 Limitaciones.....	10
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2. Espacio Geográfico.....	13
2.1 Descripción Geográfica de Santiago.....	13
2.2 Historia de la Provincia Santiago de los Caballeros.....	13
2.3.1 Economía.....	14
2.3.2 Educación.....	15
2.3.3 Cultura.....	15
2.3.4 Transporte.....	15
2.3.5 Deporte.....	16
2.3.6 Sector Salud.....	17
2.4 Historia de la empresa.....	17
2.5 Motivación Laboral.....	20
2.5.1 Antecedentes de la Motivación Laboral.....	20

2.5.1.1	Teorías de la Motivación aboral.....	21
2.5.1.2	Teoría de contenido.....	22
2.5.1.3	Teoría de la Jerarquía de las Necesidades.....	22
2.5.1.4	Teoría de la motivación – Higiene de Herzberg.....	24
2.5.1.5	Teoría de Necesidades Adquiridas de McClelland.....	26
2.5.1.6	Características Básicas de los Tres necesidades.....	26
2.5.1.7	TeoríaERC. (Clayton Alderfer).....	27
2.5.1.8	TeoríaX y Teoría Y.....	28
2.5.1.9	Teoría de Proceso.....	30
2.5.1.10	Teoría de Expectativas.....	31
2.5.1.11	Teoría de la Equidad.....	32
2.5.1.12	Teoría del Reforzamiento.....	32
2.6	Nivel de Motivación.....	33
2.7	Estrategias de Motivación.....	36
2.7.1	Técnicas de Motivación	37
2.7.1.1	Los Incentivos.....	40
2.7.1.2	Tipos de Incentivos.....	41
2.7.1.3	Las Remuneraciones.....	43
2.7.2	Importancia de la Motivación	44
2.7.3	Factores que Determinan el Nivel de Motivación.....	45
2.8	Rendimiento Laboral.....	47
2.8.1	Medición del Rendimiento Laboral.....	48
2.8.2	Formas de Medir el Rendimiento Laboral	49
2.8.3	Factores que Inciden en el Rendimiento Laboral.....	49
2.8.3.1	El Clima Laboral.....	51
2.9	Relación entre Motivación y Rendimiento Laboral.....	55

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.	Diseño, Tipo de Investigación y Método.....	58
3.1	Diseño.....	58
3.1.2	Tipo de Investigación.....	58
3.1.3	Métodos.....	59

3.2 Técnicas e Instrumentos.....	60
3.3 Población y Muestra.....	61
3.4 Procedimiento para la Recolección de Datos.....	63
3.5 Procedimiento para el Análisis de los Datos.....	64
3.6 Validez y Confiabilidad.....	65

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Cuestionario aplicado al Personal Operativo.....	67
4.2 Cuestionario aplicado a los Supervisores.....	128
4.3 Entrevista aplicada al Gerente General.....	171
4.4 Entrevista aplicada a la Gerente de Gestión Humana.....	172

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 Conclusiones por Variable.....	174
------------------------------------	-----

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍAS

ANEXOS

GLOSARIO

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN

COMPENDIO

La presente investigación trata de “analizar el nivel de motivación del personal operativo y su relación con el rendimiento laboral en Arnold André Dominicana SRL, durante el periodo 2014-2015”.

Arnold André Dominicana, SRL. Es una empresa manufacturera perteneciente al sector zona franca, ubicada en el Parque Industrial Víctor Escaillat Mera, el más grande recinto industrial de zona franca de la región norte de la República Dominicana. El producto principal Arnold André Dominicana es la elaboración de cigarrillos, tanto a mano como a máquinas, también desarrollan las bobinas de cigarrillos. Estos productos no son de consumo local, sino que son elaborados para ser exportados y vendidos fuera del país, principalmente en el continente Europeo.

Arnold André Dominicana, SRL, inició sus operaciones en la ciudad de Santiago el 1 de octubre del 2011, en el principio solo se preparaban las bobinas de cigarrillos, y tenían en su cuenta de nómina como ciento treinta personas, ya luego se fue expandiendo la fábrica y para el 2014 se comenzó el proceso de la elaboración de cigarrillos, lo que también hizo que las contrataciones de operarios se aumentara.

En el sector zona franca Arnold André Dominicana, SRL, ha logrado posicionarse como la empresa modelo para las otras organizaciones del lugar, ya que cuenta con una estructura física muy cómoda, segura e higiénica, distribuida para poder realizar cada operación. Igualmente las instalaciones se encuentran en muy buen estado físico.

Entre los principales antecedentes encontrados y que se relacionaron con la investigación, se destacaron las siguientes: Analizar la incidencia de la motivación en el rendimiento de los empleados del Hotel Matum, Santiago, año 2009. Esta investigación fue realizada por (Castillo & Vargas, 2009), en la Universidad Abierta Para Adultos (UAPA). En su conclusión final mostraron que la motivación no tiene ninguna incidencia en el rendimiento de los empleados del Hotel Matum, ya que

la empresa no tiene estructurado ni ejecuta planes de motivación. Las respuestas dieron lugar a que los empleados solo reciben motivación a través de las propinas y la generosidad de los clientes. Los datos arrojados revelaron que la satisfacción en los empleados es muy baja, ya que la empresa no ejecuta ni realiza ninguna actividad para mantener la motivación.

La siguiente investigación encontrada fue elaborada por (Sosa & Cruz, 2009), en la Universidad Abierta Para Adultos (UAPA), donde trabajaron el tema: Determinar la relación de los incentivos con la motivación de los empleados de Tricom, Santiago, Republica Dominicana, agosto 2009. (Sosa & Cruz, 2009) En su investigación los resultados mostraron que los empleados de Tricom, el 55% dice que la relación entre incentivos y motivación es buena, el 39% la consideró excelente y solo el 6% dice que la relación es normal.

La siguiente encontrada fue la Estrategias de motivación para la productividad en la Empresa AGI Internacional LTD. Esta investigación fue realizada por: Miosotis A. García, Carlos Alb. García Molina y Josselin del C. Núñez R; en la universidad CURSA-UASD. En su conclusión final los autores enfatizaron que la organización debe propiciar un ambiente de trabajo donde aflore la motivación, las misma no pueden mágicamente aplicar un plan de motivación para su gente, sino un plan gradual y sincronizado a las necesidades de los empleados.

La última consultada en lista de antecedentes fue la Influencia de la motivación en el funcionamiento de las organizaciones. Esta investigación fue realizada por: Melida Mercedes Rodríguez M. y Raquel Pichardo M; en la universidad Autónoma de Santo Domingo (CURSA-UASD). Concluyeron diciendo que los logros y los objetivos propuestos al inicio de la investigación, mostraron en primer lugar cuáles son los problemas que afectan la empresa y cómo por medio de una motivación eficiente y acertada pueden solucionarse, logrando los beneficios tanto para la organización en sí, como para el empleado mismo.

La Motivación laboral es un tema que surge alrededor de los años 1700 -1900, en el continente europeo, cuando los talleres de artesanos tradicionales se transformaron en grandes industrias, donde había que coordinar innumerables tareas y ser ejecutadas por un gran número de personas; de los cuales sus intereses y formas de pensar diferían antes los intereses de los patronos, reflejándose esto en problemas de baja productividad y desinterés por el trabajo.

Desde entonces surge el interés en los pensadores de la administración en demostrar la relación que existe entre la motivación y el rendimiento en el trabajo, el desempeño individual, la satisfacción y la productividad; convirtiéndose en un tema de gran relevancia en las organizaciones, ya que a través de sus teorías se lograron explicar las diferentes formas en que un individuo se motiva y cómo afecta su rendimiento laboral. Uno de los primeros personajes en plantear un juicio acerca de la motivación fue Aristóteles, él declaró que la motivación era la razón por la cual las personas realizaban acciones que les resultaban placenteras o les causaban felicidad.

En la actualidad las organizaciones deben tener como primer participante de sus éxitos a sus empleados. La implementación de técnicas para mantenerlos motivados ha comenzado a formar parte del presupuesto y de las estrategias que los empresarios o gerentes deben tener en cuenta. Las personas van cada día a su trabajo en medio de mucho estrés, debido a los grandes retos personales que diariamente deben enfrentar, si el entorno laboral no les proporciona un clima menos frustrante las personas no tendrán satisfacción en su trabajo y esto traerá baja en su rendimiento laboral.

Esta investigación estuvo dirigida a analizar el nivel de motivación del personal operativo de la empresa y presentar la relación que existe entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores. El estudio se enmarcó en una investigación de campo de tipo descriptivo no experimental.

Para responder y dar respuestas a los objetivos planteados se realizó el proceso de operacionalización de las variables en la investigación, se ejecutó a partir de los objetivos específicos que fueron seleccionados para suministrar respuesta al objetivo general, de los cuales se extrajeron las variables ya conceptualizadas, es decir, definidas en función del tema tratado, luego se procedió a extraer los indicadores que a su vez se convirtieron en preguntas o alternativas de respuestas que más tarde conformaron el instrumento de recolección de datos. Con este proceso quedó confirmado que la obtención de los objetivos fue medida a través de los instrumentos planeados.

La muestra escogida para la sustentación científica de la investigación se consideraron los operarios de la empresa y los supervisores, a los cuales se les aplicó el instrumento del cuestionario. El total de la población de operarios en ese momento fue de 261 de los cuales 76 fue el número de personas resultado de extracción de la muestra para la elaboración del cuestionario, en el caso de los supervisores se tomó la población completa de 12 personas. También se aplicaron dos entrevistas una realizada al gerente general de la empresa y la otra fue realizada a la encargada de Gestión Humana.

La técnica de recolección de datos y el análisis de los mismos permitió dar un diagnóstico real de la situación actual de la empresa en la cual se demostró que el nivel motivacional de los operarios es alto, pero existen algunos factores tanto internos como externos que están influyendo negativamente en el rendimiento laboral de estos. Por esta razón se hizo necesario presentar varias recomendaciones en las que se puede mencionar:

La empresa debe tratar de crear y poner en marcha la preparación de las políticas y procesos internos, que son necesarios para que cada trabajador conozca que se espera de él y en base a cuales parámetros será medido su desempeño laboral. También es necesario crear espacio de encuentros y actividades que puedan servir para aliviar la carga laboral y los empleados puedan interrelacionarse entre sí, aplicar algún tipo de estudio que les permita saber cuáles son las técnicas que

verdaderamente les motiva a los empleados y cuáles son sus necesidades básicas, para poder brindar algún tipo de incentivo que no necesariamente sea dinero, sino de bienestar o mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Crear una cultura organizacional basada en el aumento de la productividad fundamentando la implementación de la gestión del conocimiento en el proceso administrativo de las organizaciones. Una de las principales estrategias para aumentar la productividad del proceso administrativo es gestionar el talento humano basado en normas y estándares que administren eficientemente el conocimiento operativo de las organizaciones.

Para llevar a cabo este estudio, se emplearon las siguientes técnicas de exploración: Análisis de documentos bibliográficos, libros, diccionarios, manuales, revistas y otras tesis de investigación; también las visitas de varios documentos del internet. Todo este conjunto de informaciones permitieron crear la recolección de teorías que sustentan esta investigación.

Una vez seleccionada y revisada la información bibliográfica, se finalizó dicha parte con la elaboración del marco teórico el cual sirvió para validar las informaciones extraídas, con las bibliografías y textos seleccionados y los que se adicionaron durante el proceso. Luego se procedió a desarrollar el trabajo de campo.

Después de terminado el proceso de recolección de información, por medio de los cuestionarios elaborados para tales fines y aplicados al universo que constituye la investigación como son los operarios, los supervisores y los gerentes. Se procedió a organizar los datos individualmente y realizar las tablas y gráficos, luego con la interpretación y el análisis de los datos se realizó las respuestas a cada variable. Para terminar se formalizó la conclusión dándole respuesta a cada objetivo propuesto en la investigación. Las conclusiones presentadas por objetivos se resumen de la siguiente manera:

Con relación al nivel de motivación de los operarios el 54% de los encuestados dijo sentirse muy motivado, en relación a las respuestas suministradas por el resto los supervisores estuvieron de acuerdo con esta afirmación. Los gerentes en todo caso no manifestaron la misma afirmación.

En la parte de las estrategias que utiliza la empresa para motivar a sus empleados se demostró que existen varias estrategias para favorecerlos, la principal de ellas son los incentivos, la deficiencia en este punto fue que estas estrategias no son del conocimiento pleno de todos los empleados y esto puede ser un factor negativo para la organización.

Al cuestionar los empleados para saber su nivel de rendimiento laboral esto lo calificaron como aceptable, pero esta información fue distorsionada por los encargados quienes piensan que es baja. Esta discordancia de información muestra la falta de parámetros para medir el rendimiento y el buen desempeño laboral, ya que además se presenta un alto porcentaje de ausencias de parte de los operarios lo que deja demostrado que su nivel de rendimiento en la producción es bajo y que sus ausencias laborales son muy consecutivas.

Para finalizar se trataron los factores que inciden en el rendimiento laboral, los cuales son varios y pueden ser internos y externos, los empleados se ven embestidos por los factores que son los que pueden ayudar a que un individuo tenga una alta motivación y a la vez un nivel de rendimiento apropiado, pero si estos factores como el liderazgo, la comunicación, definición de funciones claras, cultura de la empresa, beneficios marginales entre otros, no existen; es posible que las personas estén motivadas por tener un empleo que por lo menos le supla sus necesidades básicas, pero a su vez no sentirse bien, por no tener objetivos y procesos claros que le permitan estar satisfecho con el entorno laboral.

CONCLUSIONES

Después de realizar el análisis y la discusión de los resultados de la investigación, y para dar respuesta a la investigación de campo realizada en la empresa Arnold André Dominicana, SRL. Se presenta la conclusión por objetivos.

Objetivo Específico No. 1: *Determinar el nivel de motivación del personal operativo de Arnold André Dominicana, SRL.*

De acuerdo a las variables el 54% de los operarios dijeron sentirse motivados, en cuanto a los supervisores en un 67% dijeron que la motivación de los operarios era alta, la relación con sus respuestas es que los empleados de esta empresa están motivados, aunque un porcentaje dice no estarlo en su 50% el nivel de motivación es alto.

(Landy & conte, 2005) Plantean de acuerdo a las teorías de las necesidades de Maslow, que antes de desear motivar a los empleados se debe entender su jerarquía de necesidades. Los empleados no desarrollaran una necesidad de cosas de los niveles más altos de la pirámide sino han satisfecho totalmente sus necesidades de los niveles inferiores.

En conclusión los operarios están motivados lo que se puede inferir en que existe una motivación alta para venir a trabajar y cubrir sus necesidades básicas.

Objetivo Específico No. 2: *Identificar las estrategias de motivación que utiliza Arnold André Dominicana, SRL.*

La información suministradas para dar respuesta a este objetivo demuestra que en un 53% de los operarios afirmaron que sí, la empresa tiene estrategias para

motivar a sus empleados, igualmente los supervisores de la empresa en 75% afirmaron que existen estrategias para motivar los empleados. En la entrevista realizada a los gerentes también hicieron mención de las estrategias motivacionales que actualmente utilizan.

Entre las principales estrategias reconocidas por los operarios, supervisores y los gerentes están: los incentivos, los reconocimientos, los bonos, empleados del mes, capacitación, aumentos salariales y promociones. También tienen uniformes, préstamos personales, seguro de vida y transporte para los empleados nocturnos.

Objetivo Específico No. 3: *Determinar el nivel de rendimiento laboral del personal operativo de Arnold André Dominicana, SRL.*

En las informaciones de las variables se puede destacar el 83% de los operarios reconocen que su nivel de rendimiento es aceptable, los supervisores en un 58% dijeron que el rendimiento era aceptable, pero el Gerente General destaca el rendimiento como bajo.

En conclusión existe un desacuerdo en las informaciones, ya que los encargados están afirmando el nivel de rendimiento como bajo, pero los operarios consideran que su rendimiento es aceptable. Se puede inferir que hay una distorsión en las informaciones suministradas, ya que los operarios y los encargados difieren en cuanto al nivel de rendimiento; pero como la declaración exacta quien la puede afirmar es el gerente, y este confirmó que el rendimiento laboral es bajo.

Objetivo Específico No. 4: *Determinar los factores que inciden en el rendimiento laboral.*

De acuerdo a las respuestas suministradas por los operarios el conocimiento de la cultura organizacional el 37% de los operarios dijo que conocía regular la

historia de la empresa, el 21% dijo que poco la conocía, los supervisores en un 42% dijeron que no conocían nada de la historia o trayectoria de la empresa, el 33% dijo conocer, pero poco, el 25% dijo conocerla regular.

Con estas afirmaciones se puede inferir que la empresa aún no tiene definida una cultura organizacional, además los supervisores en un 42% dijo no conocer nada de la historia, como líderes de la empresa afecta que estos no tengan los objetivos claros, ni la misión de la empresa, que se espera de ellos, pues de ahí comienza un plan de acción de transmitir una imagen en la conducta y los procesos ya que deberían existir parámetros establecidos que sirvan como medidas para poder tener un punto de partida.

En la investigación de la seguridad e higiene de la empresa en un 55% los operarios declararon que la seguridad y el entorno de la empresa es muy bueno, igualmente los supervisores en un 100% confirmaron que la seguridad y la higiene es importante para la empresa. Estas afirmaciones destacan que en el tema de la seguridad e higiene la empresa se encuentra en muy buen estado.

Existe un gran número de factores que pueden influir en el rendimiento de los empleados en el lugar de trabajo. A la hora de evaluar el rendimiento laboral hay que tener en cuenta diferentes factores tanto internos como externos. Lo más importantes se pueden mencionar el liderazgo, la estructura organizacional, la cultura de la empresa, clima laboral, la seguridad e higiene de la empresa, el conocimiento claro de sus funciones, políticas y normas bien establecidas y del conocimiento de los empleados.

En conclusión la empresa está muy bien en el orden físico y de seguridad de la planta, la comunicación entre los operarios y supervisores es buena, pero la falta de una cultura organizacional, la visión, la misión y los valores y todos los procesos internos que aún no están puestos en prácticas pueden estar afectando a que las

personas no tengan un horizonte y no estén identificados con la organización como debe ser.

Objetivo General: *Analizar el nivel de motivación y su relación con el rendimiento laboral del personal operativo de Arnold André Dominicana SRL, Santiago, en el periodo 2014-2015.*

De acuerdo a las informaciones suministradas el 54% de los operarios dijeron sentirse motivados, en cuantos a los supervisores en un 67% dijeron que la motivación de los operarios era alta. 83% de los operarios reconocen que su nivel de rendimiento es aceptable, pero en comparación a las respuestas proporcionadas por los supervisores el 58% de los supervisores dijo que el rendimiento era aceptable. Pero la información suministrada por el Gerente dijo que era baja.

En conclusión y de acuerdo a todas las correlaciones de las informaciones suministradas y las referencias teóricas se concluye que Arnold André existen una relación en la motivación laboral y el rendimiento. La motivación es uno de los factores más importantes que afectan en el buen desempeño laboral de los trabajadores. La productividad de una organización depende en gran medida del buen rendimiento que tengan los empleados. Cuanto mayor sea el bienestar personal mayor rendimiento y mayor productividad repercutirá en su trabajo y en el buen devenir de la empresa. Es por todo esto que tiene gran importancia implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral para los empleados.

La motivación es la fuerza que impulsa al individuo a conseguir y lograr las metas propuestas, está estrechamente vinculada con el desempeño de las funciones, es por esta razón que van de la mano una de la otra, con la intención de mejorar la calidad y aumentar la productividad enfatizando el desarrollo de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castillo, R. I., & Vargas, Y. M. (2009). *Incidencia de la motivación en el rendimiento de los empleados del Hotel Matum*. (Tesis inédita) Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Santiago.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*, Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*, Colombia: McGraw Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Da Silva, R. (2002). *Teorías de la Administración*. México: d.f: Thomson.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2002). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Dessler, g. (2009). *Administración de personal*. México: Editorial pearson educación.
- García C., & Núñez Josselin del C. (2010) *Estrategias de motivación para la productividad en la Empresa AGI Internacional LTD* (Tesis inédita) Universidad CURSA-UASD. Santiago
- García, V. (12 de marzo de 2015). *coyuntura economica*. obtenido de <http://coyunturaeconomica.com/herramientas/motivacion-laboral>
- Hernández Sampieri, R., & Fernandez Collado, C. (2000). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernandez, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del Comportamiento*. Mexico: Mc Graw Hill.

Krech, Crutchfield & Ballachey. (2009) *Introducción a la Psicología*. Madrid:

Landy, f., & Conte, j. (2005). *Psicología Industrial*. México: McGraw-Hill.

Levin, R. I. (1996). *Estadística para Administradores*. Mexico: Prentice-Hall.

Maya, J. s. (15 de marzo de 2015). *Desarrollo Personal*. obtenido de <http://www.sebascelis.com/7-estrategias-de-motivacion-que-funcionan/>

Meter, w. (2015). *Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas*. Recuperado de <http://es.workmeter.com/blog/?tag=motivaci%c3%b3n>

Mondy, W. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson Educación de México, S.A.

Navarro, e. r. (2010). *El Mundo*. recuperado el 18 de marzo de 2015, de <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>

Robbins , S., & Decenzo, D. (2002). *Fundamentos de Administración*. México: Prentice Hall.

Rodriguez M. & Pichardo R. (2009) *Influencia de la motivación en el funcionamiento de las organizaciones*. (Tesis inédita) universidad Autónoma de Santo Domingo (CURSA-UASD). Santiago.

Salazar, C. T. (12 de agosto de 2010). *www.blogdiario.com*. Recuperado el 2015 de 03 de 20, de <http://csalazar.blogspot.es/1281576480/>

Sosa, I., & Cruz, R. A. (2009). *Relación de los incentivos con la motivación de los empleados de Tricom*. (Tesis inédita) Universidad Abierta para Adultos (UAPA), Santiago.

Suarez Ibujes, M. O. (2011). *Monografia.com*. Recuperado el 24 de 01 de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos87/calculo-del-tamano-muestra/calculo-del-tamano-muestra.shtml>

Stoner, j., & Freeman, r. (1994). *Administración*. México: Pretice Hall.

Valda, J. C. (9 de 1 de 2012). *Grandes Pymes*. Recuperado el 1 de 2 de 2015, de [//jcvalda.wordpress.com/2012/01/09/las-claves-emocionales-de-la-motivacion/](http://jcvalda.wordpress.com/2012/01/09/las-claves-emocionales-de-la-motivacion/)

Ynfante, r. e. (13 de 3 de 2015). *gestiopolis.com*. obtenido de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/incentivos-y-la-motivacion.htm>

W. Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw-Hill

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana
809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do