

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA**



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

TEMA

**INCIDENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO
DE LOS COLABORADORES DE LA LIBRERÍA LENDOIRO,
SANTIAGO DE LOS CABALLEROS, REPÚBLICA DOMINICANA,
PERIODO 2019-2020.**

TRABAJO DE TESIS PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL
TÍTULO DE MAGISTER EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

SUSTENTADO POR:

ROSANY LIZ VASQUEZ
GLENYS ALT. TIBURCIO HERNÁNDEZ

ASESORA:

ADALGISA CASTILLO M.A.

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA
AÑO 2019**

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIAS	I
AGRADECIMIENTOS	II
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT.....	V
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes de la investigación	3
1.1.1. Antecedentes nacionales	3
1.1.2. Antecedentes internacionales	6
1.2. Planteamiento del problema	9
1.3. Formulación y sistematización del problema	11
1.3.1. Formulación del problema.....	11
1.3.2. Sistematización del problema.....	11
1.4. Objetivos generales	12
1.4.1. Objetivo general	12
1.4.2. Objetivos específicos	12
1.5. Justificación	12
1.6. Delimitación	13
1.6.1. Delimitación espacial.....	14
1.6.2. Delimitación temporal.....	14
1.6.3. Delimitación demográfica	14
1.7. Limitaciones.....	14
1.7.1. Limitaciones de información	14
1.7.4. Limitación de la población	14
2.1. Marco Contextual.....	17
2.1.1. Historia de Santiago	17
2.1.2 Historia de la institución	18
2.2. Marco Teórico.....	21
2.2.1. Historia de la motivación	21
2.2.2 Bases teóricas.....	22
2.2.2.1. Teoría de las organizaciones.....	22
2.2.2.3. Recursos humanos.....	23
2.2.2.4. Teoría de la Motivación	24

2.2.2.5. Tipos de motivación.....	29
2.2.3. Estrategias de Motivación Laboral	31
2.2.3.1. Programa de Motivación laboral	32
2.2.3.2. Remuneración	34
2.2.3.3. Reconocimiento	35
2.2.3.4. Oportunidad de crecimiento.....	37
2.2.3.5. Satisfacción laboral.....	38
2.2.3.6. Establecimiento de metas y objetivos	39
2.2.3.7. Desarrollo profesional.....	39
2.2.3.8. Capacitación	42
2.2.3.9. Incentivos salariales	42
2.2.3.10. Mejoramiento de la comunicación entre colaboradores y empresa	43
2.2.3.11. Incentivar el respeto mutuo.....	43
2.2.3.12. Interés por las necesidades del empleado	44
2.2.4. Nivel de Desempeño laboral	45
2.2.4.1. Evaluación del desempeño.....	45
2.2.4.2. Nivel de desempeño	46
2.2.4.3. Compromiso	47
2.2.4.4. Trabajo en equipo.....	48
2.2.4.5. Rendimiento laboral.....	49
2.2.4.6. Administración de tareas	50
2.2.4.7. Mejoramiento continuo	51
2.2.4.8. Satisfacción personal.....	51
2.2.4.9. Comunicación	52
2.2.4.10. Rendimiento.....	52
2.2.4.11. Responsabilidad	53
2.2.5. Procesos de Evaluación del Desempeño.....	54
2.2.5.1. Método de evaluación del desempeño	54
2.2.5.2. Medición de la eficiencia.....	55
2.2.5.3. Métodos	56
2.2.5.4. Resultados.....	56
2.2.5.5. Demostración de habilidades.....	57

2.2.5.5. Capacitación sistemática	57
2.2.5.6. Participación del personal.....	58
2.2.5.7. Actitud cooperativa	59
2.2.5.8. Auditorias laborales	60
2.2.5.9. Adaptabilidad	61
2.2.6. Incidencia de la Motivación laboral.....	61
2.2.6.1. Calidad del trabajo.....	62
2.2.6.2. Productividad	63
2.2.6.3. Agregar valor al puesto de trabajo.....	63
2.2.6.4. Iniciativa.....	64
2.2.6.5. Capacidad de toma de decisión.....	65
2.2.6.6. Capacidad de resolución de problemas.....	65
2.2.6.7. Mejoramiento continuo del puesto de trabajo	66
2.2.6.8. Identificación con el puesto de trabajo.....	66
2.2.6.9. Nivel de satisfacción con el puesto de trabajo	67
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	68
3.1. Diseño, tipo de investigación y método.....	69
3.1.1. Diseño	69
3.1.2. Tipo de investigación.....	69
3.1.3. Método	70
3.2. Técnicas e instrumentos	71
3.3. Población y muestra	72
3.4. Procedimiento para la recolección de datos	72
3.5. Procedimiento para el análisis de datos	73
3.6. Confiabilidad y validez	73
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	75
4.1. Presentación de los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la Librería Lendoiro	76
4.2. Presentación de los resultados de la entrevista al Gerente General	113
4.3. Presentación de los resultados de la entrevista a la directora de recursos humanos.....	120
CAPITULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	127
CONCLUSIONES	132

RECOMENDACIONES	137
BIBLIOGRAFÍA	140
APÉNDICES	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: programa de motivación laboral de la librería Lendoiro	76
Tabla 2: Las actividades de motivación Laboral.....	77
Tabla 3: Nivel de satisfacción experimentado con las actividades	78
Tabla 4: El programa de motivación laboral ofrecido	79
Tabla 5: Las expectativas por las remuneraciones	80
Tabla 6: Incentivos salariales por su trabajo realizado	81
Tabla 7: Los incentivos salariales recibido	82
Tabla 8: Reconocimiento por los años de servicios	83
Tabla 9: El Reconocimiento que otorga a sus colaboradores	84
Tabla 10: La frecuencia con la que promueve a sus colaboradores	85
Tabla 11: La oportunidad de desarrollo a nivel profesional	86
Tabla 12: La elaboración de metas y objetivos de la institución.....	87
Tabla 13: El nivel de porcentaje en que se cumplen las metas y objetivos	88
Tabla 14: El establecimiento de metas y objetivos	89
Tabla 15: Los cursos recibidos como capacitación	90
Tabla 16: El respeto mutuo que prevalece en su entorno laboral	91
Tabla 17: El interés de la gerencia por la satisfacción de las necesidades	92
Tabla 18 :Su nivel de desempeño laboral	93
Tabla 19:La frecuencia con que la empresa realiza la evaluación	94
Tabla 20:Los factores que son considerados para la evaluación	95
Tabla 21: El nivel de cumplimiento de obtención de los resultados	96
Tabla 22: El nivel de satisfacción laboral en la institución	97
Tabla 23 :La frecuencia con que ofrece la institución la retroalimentación	98
Tabla 24 :La efectividad de la evaluación de desempeño	99
Tabla 25 :Las habilidades requeridas por el puesto de trabajo	100
Tabla 26: Programa de capacitación sistemática	101
Tabla 27: El nivel de participación que tienen los colaboradores	102
Tabla 28 :La actitud de cooperación con sus compañeros.....	103
Tabla 29: Los procesos de auditorías laborales	104
Tabla 30: El nivel de incidencia del programa de motivación laboral	105
Tabla 31: El cumplimiento del trabajo con los parámetros de calidad.....	106
Tabla 32: La productividad en la empresa.....	107
Tabla 33 :Contribución con la mejora de algún proceso	108
Tabla 34: La libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo	109
Tabla 35: La iniciativa para resolver los inconvenientes	110
Tabla 36: Identificación con el puesto de trabajo	111
Tabla 37:La sensación de los colaboradores en cuanto a la satisfacción	112

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Gráfico 1</i>	76
Gráfico 2.....	77
Gráfico 3.....	78
Gráfico 4.....	79
Gráfico 5.....	80
Gráfico 6.....	81
Gráfico 7.....	82
Gráfico 8.....	83
Gráfico 9.....	84
Gráfico 10.....	85
Gráfico 11.....	86
Gráfico 12.....	87
Gráfico 13.....	88
Gráfico 14.....	89
Gráfico 15.....	90
Gráfico 16.....	91
Gráfico 17.....	92
Gráfico 18.....	93
Gráfico 19.....	94
Gráfico 20.....	95
Gráfico 21.....	96
Gráfico 22.....	97
Gráfico 23.....	98
Gráfico 24.....	99
Gráfico 25.....	100
Gráfico 26.....	101
Gráfico 27.....	102
Gráfico 28.....	103
Gráfico 29.....	104
Gráfico 30.....	105
Gráfico 31.....	106
Gráfico 32.....	107
Gráfico 33.....	108
Gráfico 34.....	109
Gráfico 35.....	110
Gráfico 36.....	111
<i>Gráfico 37</i>	112

Resumen

La investigación sobre: incidencia de la motivación laboral en el desempeño de los colaboradores de la Librería Lendoiro, Santiago De Los Caballeros, República Dominicana, Periodo 2019-2020, se realizó con el objetivo de determinar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño de los colaboradores de la institución. Para definir el tema, se indagaron diferentes antecedentes de investigación y se consultaron especialistas que contribuyeron a aclarar aspectos relacionados al mismo.

En sus inicios, la librería se dedicaba exclusivamente a la venta de libros, revistas, artículos escolares y de oficina; gozaba de tener a la venta las revistas de Distribuidora Amenguar de manera exclusiva, lo que constituía una ventaja competitiva frente a las demás librerías. Años más tarde, abre sus puertas en la Calle del Sol #71 como sede principal de las tiendas Lendoiro. Para este tiempo, amplía su línea de mercancía a la venta incluyendo artículos navideños, flores artificiales, material técnico para arquitectos e ingenieros, pintura, manualidades conjuntamente con la apertura de departamento de ventas al por mayor.

Partiendo de lo antes mencionado, la investigación se realizó mediante un diseño no experimental, la misma fue de carácter documental y de campo, con estudio correlacional siguiendo el método deductivo. Las técnicas empleadas en dicha investigación fueron la observación, ya que se fueron observando los acontecimientos que arrojaron la información necesaria, a su vez, se realizó una entrevista tanto al gerente general de la Librería Lendoiro, como al gerente de recursos humanos. Además, se aplicó una encuesta a los colaboradores de dicha entidad, para recolectar los datos necesarios para su posterior análisis.

La muestra fueron los 36 colaboradores, además de aplicar una entrevista al gerente general y de recursos humanos.

Los resultados arrojaron que las estrategias de motivación son buenas, en su mayoría, arrojando un 50% de resultados positivos. Pero esto se debe a una percepción errónea de los mismos, ya que acorde al propio gerente general y la

gerente de recursos humanos en dicha librería no existen ni estrategias ni programas de motivación laboral de ningún tipo.

Dentro de las recomendaciones más destacadas estuvieron el diseñar un programa de motivación laboral para incentivar el rendimiento de los colaboradores de la librería Lendoiro. Crear un sistema de motivación e incentivos que pueda cumplir con las expectativas reales de los miembros de la empresa para que los colaboradores se involucren más y sean más leales a la organización. Además, familiarizar a los colaboradores con todas las políticas que gestiona la organización, de que trata cada una, y proporcionar recomendaciones sobre su aplicación y la importancia del cumplimiento.

CONCLUSIONES

Luego de la culminación del estudio de todas las variables e indicadores que conforman los objetivos de esta investigación, se mostró una conclusión por cada objetivo, que permitió tener una mejor comprensión de los elementos relacionados a la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Librería Lendoiro S.A.S.

Objetivo No.1: Describir las estrategias de motivación laboral que utiliza la Librería Lendoiro S.A.S. para mantener motivado a los colaboradores.

Se determinó que, según los colaboradores, las estrategias de motivación son buenas, en su mayoría. Ya que según el gerente general y la gerente de recursos humanos en dicha librería no existen estrategias de motivación, pero sí aplican programas de incentivos.

Estos resultados dan a entender que, dentro de la librería, las estrategias de motivación general cubren aspectos relacionados con el hecho de que las personas creen que su trabajo es un medio para llevar a cabo sus proyectos, así como para adquirir conocimiento. Del mismo modo, una de las actividades realizadas con mayor frecuencia son los bonos escolares para incentivar a aquellos colaboradores que tienen hijos, de esta forma impulsarles a dar un mejor rendimiento.

Según los colaboradores, el programa motivacional es favorable para la entidad en relación a la percepción de la aplicación del mismo. Además, las remuneraciones recibidas se dan de forma ocasional y no de manera frecuente, igualmente que la empresa brinda reconocimiento de forma ocasional.

De igual modo, los colaboradores afirmaron de algún modo haber contribuido al establecimiento de metas y objetivos de la entidad, así como también manifestaron un cumplimiento de metas débil establecidas por la empresa. Cabe destacar que la capacitación recibida no influyó en el mejoramiento de su trabajo.

Objetivo No. 2: Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Librería Lendoiro.

Se identificó que los colaboradores consideran su nivel de desempeño laboral muy bueno. El rendimiento es el factor clave tomado en cuenta a la hora de evaluar el nivel de desempeño de los mismos.

Además, en la entrevista realizada tanto al gerente general como de recursos humanos, señalaron que el nivel de desempeño de los colaboradores era bueno en la realización de sus actividades.

Igualmente, la percepción del desempeño laboral de la encuesta manifestó que gran parte del desempeño de los colaboradores es regular. Lo que sigue mostrando que los colaboradores tienen un nivel de rendimiento que oscila en su mayoría en un rango promedio hasta uno muy bueno.

Objetivo No.3: Identificar los procesos de evaluación del desempeño de los colaboradores de la Librería Lendoiro.

Se identificó que la institución realiza evaluaciones bimestrales, para mantener un control estricto de los diferentes niveles de rendimiento manifestados por los colaboradores dentro de la entidad.

Tanto el gerente general como la gerente de recursos humanos, en la entrevista manifestaron que la evaluación del desempeño se encuentra en un nivel regular. Cabe destacar que en referencia a la frecuencia de la evaluación del desempeño la empresa realiza evaluaciones bimestrales. Además, se puede señalar que en lo relativo a los factores involucrados en el desempeño, el rendimiento es el factor más evaluado para el desempeño, seguido de los factores de productividad y trabajo en equipo.

De igual modo, se estableció que la institución ocasionalmente la ofrece alguna retroalimentación a los colaboradores. Igualmente, los procesos de evaluación, son buenos por norma general y estándar. Los resultados del análisis de este objetivo muestran que las personas no están del todo motivadas a dar un mayor rendimiento,

como resultado indirecto del poco interés por parte de la empresa, de hacer más énfasis en sus necesidades personales.

Objetivo No. 4: Determinar la influencia de la motivación laboral en el desempeño de los colaboradores de la Librería Lendoiro S.A.S.

Se determinó que el programa motivacional no tiene una incidencia notoria en su desempeño, ya que no los ayuda a mejorar el mismo.

Por otra parte, la entrevista aplicada tanto al gerente general como a la gerente de recursos humanos, manifestaron que el nivel de incidencia de la motivación laboral se encontraba en un rango regular dentro de la librería. Por lo que no había logrado tener el alcance deseado en motivar a dichos colaboradores a mejorar en sus capacidades y rendimiento laboral.

En relación con el objetivo general de esta investigación el cual es: “Determinar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño de los colaboradores de la Librería Lendoiro, Santiago De Los Caballeros, República Dominicana, Periodo 2019-2020”, se determinó que según los colaboradores las estrategias de motivación son buenas, en su mayoría, ya que acorde al propio gerente general y la gerente de recursos humanos en dicha librería existe una práctica de incentivo.

Según los colaboradores, el programa motivacional es favorable para la entidad, en relación a la percepción de la aplicación del mismo. Además, las remuneraciones recibidas se dan de forma esporádicas y no de manera frecuente, igualmente la empresa brinda reconocimiento de forma ocasional.

De igual modo, los colaboradores afirmaron de algún modo haber contribuido al establecimiento de metas y objetivos de la entidad, así como también manifestaron un cumplimiento de metas débil establecidas por la empresa. Cabe destacar que la capacitación recibida no influyó en el mejoramiento de su trabajo.

Se identificó que los colaboradores consideran su nivel de desempeño laboral muy bueno. Por su parte, el rendimiento es el factor clave tomado en cuenta a la hora de evaluar el nivel de desempeño de los mismos.

Se determinó que la institución realiza evaluaciones bimestrales, para mantener un control estricto de los diferentes niveles de rendimiento manifestados por los mismos dentro de la entidad. Por su parte, tanto el gerente general como la gerente de recursos humanos, manifestaron que la evaluación del desempeño se encuentra en un nivel regular.

El total de los colaboradores manifestaron que los procesos de evaluación, son buenos por norma general. Los resultados del análisis de este objetivo muestran que las personas no están del todo motivadas a dar un mayor rendimiento, como resultado indirecto del poco interés por parte de la empresa, de hacer más énfasis en sus necesidades personales.

Se estableció que el programa motivacional no tiene una incidencia notoria en su desempeño, ya que no los ayuda a mejorar el mismo. Con base a lo expuesto se puede decir que se ha cumplido de manera exitosa el objetivo general de esta investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez de Mon, S., Cardona, P., Chinchilla, M., & Miller, P. (2014). *Paradigmas del liderazgo*. Madrid: McGraw Hill.
- Antuash, J. M. (2018). *La Motivación Laboral*. Peru: Universidad Señor de Sipan.
- Antuash, J. M. (2018). *La Motivación Laboral Mejora La*. Peru: Universidad Señor de Sipan.
- Ayuntamiento de Santiago. (27 de Enero de 2020). *Ayuntamiento de Santiago*. Obtenido de Ayuntamiento de Santiago: <https://santiagodeloscaballeros.gob.do/historia/>
- Barcelo, J. C. (Lunes de Noviembre de 2019). *La evaluación del desempeño laboral y la gestión de RRHH: IMF Business School*. Recuperado el 9 de Noviembre de 2019, de Evaluación Desempeño: IMF Business School: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de-rrhh/>
- Becker, P., Olsina, L., & Rivera, B. (2015). Estrategia de Medición, Evaluación y Mejora Continua de la Calidad. *Revista Tecnología y Ciencia*, 73-77.
- Berrocal, P. S., & Lopez, M. (2010). *Gestion De Recursos Humanos Por Competencias Y Gestion De Conocimiento*. Mexico: Pearson.
- Blog Laboral. (1 de Enero de 2015). *Las 5 Técnicas Más Efectivas De Motivación Laboral: Bloglaboral.Es*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2019, de Sitio web de Aguaeden.es: <https://www.aguaeden.es/blog/las-5-tecnicas-mas-efectivas-de-motivacion-laboral>
- Bohlander, G., Snell, S., & Sherman, A. (2002). *Administración De Recursos Humanos (12ª Ed.* Madrid: S.A. Ediciones Paraninfo.
- Breña, C. M. (2019). *Implementación Del Proceso De Evaluación De Desempeño*. Lima: Universidad de Lima.
- Brunet, L. (2014). Teoría del clima organizacional de Likert. En L. Brunet, *El clima de trabajo en las organizaciones* (págs. 45-46). México: Editorial Trillas.
- Castellani, E. (Lunes de Noviembre de 2017). *Oportunidades De Crecimiento, Posicionamiento Y Asesoramiento Del Profesional*. Recuperado el 7 de Noviembre de 2019, de Sitio web de tideca.net: <http://www.tideca.net/content/oportunidades-de-crecimiento>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción A La Teoría General De La Administración*. Madrid: McGraw-Hill.

- Conexión ESAN. (2 de Mayo de 2017). *¿Por qué describir un puesto de trabajo y especificarlo no es lo mismo?: esan.edu.pe*. Recuperado el 8 de Noviembre de 2019, de Sitio web de esan.edu.pe: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/05/por-que-describir-un-puesto-de-trabajo-y-especificarlo-no-es-lo-mismo/>
- De la Torre, F. (2000). *Relaciones Humanas en el Ámbito Laboral*. Mexico: Trillas .
- Delgado, I. (Lunes de Noviembre de 2015). *Norma y Regla*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2019, de Diferenciador: <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-norma-y-regla/>
- Delgado, I. (26 de Noviembre de 2019). *Significados.com*. Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/comunicacion/>
- Domínguez, R. I., & Peralta Espinal, J. M. (2006). *Incidencia de la motivación de los recursos humanos en la productividad de la empresa ingeniería Rozón, S.A. de la zona urbana de Santiago*. Santiago.
- Duarte, G. (14 de Marzo de 2010). *Definición de Equilibrio Emocional: Definicionabc.com*. Recuperado el 8 de Noviembre de 2019, de Sitio web de Definicionabc.com: <https://www.definicionabc.com/ciencia/equilibrio-emocional.php>
- Equipo Docente de Centro Documentación de Estudios y Oposiciones. (2014). Tema 28: Retribución de los trabajadores; El salario: salario base; Clases de saarios; La nómina. En E. D. Oposiciones, *Procesos de gestión administrativa* (págs. 25-30). Madrid: Editorial de Centro Documentación de Estudios y Oposiciones.
- Escribano, A. (2018). *Aprendizaje basado en problemas: Una propuesta metodológica en Educación Superior (Spanish Edition)* (. Madrid: Narcea, S.A. de Ediciones; unknown edition (June 8, 2018).
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una visión empírica*. Buenos Aires: Editorial Teseo.
- García-Gómez, S. (2015). El desarrollo profesional : análisis de un concepto complejo. *Revista de Educación*, 1775-1877.
- González, J. M. (2019). Motivación laboral. En V. Zarco, & J.M.González, *Psicología del trabajo* (págs. 71-90). Madrid: Pirámide.
- Grube, G. (1973). *El Pensamiento de Platón*. Madrid: Gredos.
- Guerrero, C. M. (2017). *Motivación Laboral En El Hotel Turistico Nirvana 3 Estrellas En El Distrito De Miraflores Lima*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). D.F. México: McGraw-hill.
- Herzberg, F. (1969). *Work and the Nature of Man by Frederick Herzberg*. New York: Thomas Y. Crowell Co. (1675).
- Herzberg, F. I. (2002). El Legado De Frederick Irving Herzberg. En F. I. Herzberg, *El Legado De Frederick Irving Herzberg* (págs. 79-86). Medellín: Revista Universidad Eafit.
- Hidalgo, I. M., & Mejía Frías, S. M. (2003). *Incidencia de la motivación en el rendimiento del Centro Médico Núñez Hernández, Cotuí provincia Sánchez Ramírez*.
- Hurtado, J. C. (2006). *La Investigación Cualitativa: Comprender Y Actuar*. Madrid: La Muralla .
- Ivancevich, Y. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2005). *Comportamiento organizacional*. Mexico: McGRAW HILL.
- Lagos Cortes, V. (2015). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en Empresas Copelec*. Chillán: Red de Bibliotecas de la Universidad del Bío-Bío.
- Losa, N. F. (2012). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Cuadernos de Gestión*, 67-70.
- Martínez, M. (1 de Enero de 2016). *La importancia del reconocimiento laboral: Blogs-imf-formacion.com*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2019, de Sitio web de Blogs-imf-formacion.com: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-importancia-del-reconocimiento-laboral/>
- Maslow, A. (1994). *Una teoría de la Motivación Humana En Hitos en la Gestión Empresarial*. España: McKinsey & Company Ediciones Apóstrofe.
- McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society*. . Princeton, Nueva Jersey: Van Nostrand.
- Mcgregor, D. (1960). *El Lado Humano De Las Empresas*. New York: McGraw-Hill.
- Murphy, K. (2014). Rendimiento y productividad laboral. En K. Murphy, & F. Saal, *Psicología organizacional: integración de ciencia y práctica*. (págs. 157-176). Hillsdale: Erlbaum.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505.

- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). *Definición de niveles: Definicion.de*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2019, de Definicion.de: <https://definicion.de/niveles/>
- Pisco, A., & Clotilde, M. (2014). Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de Psicología EOI*, 46-60.
- Polanco, A. Y., & Pacheco, D. (2016). *Estrategias de Motivacion Laboral y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Equipo de Ventas de AFP Reservas de la Zona Norte, Durante el Perioso Marzo, 2015-Marzo 2016*. Santiago: Universidad Abierta Para Adultos UAPA.
- Ruíz, R. (2015). *El Método Científico y sus etapas*. Maxico: Esfinge.
- Saavedra, I. (2010). *Motivacion Y Comunicacion En Las Relaciones Laborales*. Madrid: Piramide.
- Sáenz Blanco, F. (2015). El trabajo en equipo, características y factores de implementación: Un comparativo de empresas industriales en España. *Revista de Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico*, 508-515.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. d. (2014). *Metodología De La Investigación 6ª Edición*. New York, España: Mcgraw-Hill.
- Sanchez, A. (31 de Agosto de 2016). *Psicología en Accion*. Obtenido de Psicología en Accion: <https://www.psicologiaenaccion.com/comunicacion-efectiva-jefe-empleado/>
- Sanz García, V. (2012). *La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Segovia, A. (2006). *Selección Evaluación Y Desarrollo De Los Recursos Humanos*. Madrid, MADRID: Sanz Y Torres.
- Sevilla, A. (Sabado de Enero de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Social Etic. (Lunes de Noviembre de 2018). *La responsabilidad en el trabajo: SOCIALetic*. Recuperado el 8 de Noviembre de 2019, de Sitio Web De Socialetic: <https://www.socialetic.com/la-responsabilidad-en-el-trabajo.html>
- Stephen, P. R., & Timothy, A. J. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson.
- Valbuena, M., Morillo, R., & Salas, D. (2016). Sistemas de valores en las organizaciones. *Omnia*, 60-78.
- Valdivia, L. E. (2019). *Felicidad y motivación laboral del profesional docente de la Institución Educativa San Ramón Cajamarca 2019*. Cajamarca Peru: Universidad Privada del Norte.

Villalón, M. (10 de Febrero de 2018). *Efectos en relaciones laborales negativas*|Europreven. Recuperado el 5 de Noviembre de 2019, de Blog|Europreven: [http://www.europreven.es/noticia.php?noticia=360-efectos-relaciones-laborales-negativas-](http://www.europreven.es/noticia.php?noticia=360-efectos-relaciones-laborales-negativas)

Voltes, V. A. (2017). *Elaboracion De Una Tesis Doctoral: Introduccion A La Investigacion Cientifica* . Madrid: Beginbook Editorial .

Webster, A. L. (20 de Noviembre de 2017). *eHow en Español*. Obtenido de eHow en Español: https://www.ehowenespanol.com/crecimiento-desarrollo-laboral-info_547601/

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