

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA**

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



**INCIDENCIA DE LOS PLANES MOTIVACIONALES EN EL
DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS de LÍNEA Y MANDOS
MEDIOS DE LA CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN), PERÍODO
AGOSTO 2012 - AGOSTO 2013**

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

Presentado por

REYNA MARGARITA COLÓN

DULCE MARÍA CORDOVA

SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA
AGOSTO, 2013

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS	II
LISTA DE TABLAS	III
ÍNDICE DE ANEXOS	IV
LISTA DE GRÁFICOS	V
COMPENDIO	VI
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes de la investigación	2
1.2 Planteamiento del problema	5
1.2.1 Formulación del problema	7
1.2.2 Sistematización del Problema	7
1.3 Objetivos	7
1.3.1 Objetivo General	7
1.3.2 Objetivos Específicos	7
1.4 Justificación	8
1.5 Delimitación de la Investigación	9
1.6 Limitaciones	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Aspectos Generales de la Corporación Del Acueducto y Alcantarillado de Santiago CORAASAN	11
2.1.1 Aspectos filosóficos	13
2.2 Planes motivacionales	14
2.2.1 Planes a base de incentivos	17
2.2.2 Planes de carácter no monetarios	18
2.3 Los factores que influyen en el desempeño de los empleados	19
2.3.1 Estructura organizacional	20
2.3.2 Ambiente laboral	21
2.3.3 Remuneración	21
2.3.4 Relaciones laborales	22
2.3.5 Cultura corporativa	23
2.3.6 Reconocimiento del trabajo	23
2.4 Efecto de los planes motivacionales en el desempeño de los empleados	24
2.4.1 Mejora la productividad	25
2.4.2 Contribuye con el desempeño	25
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	
3.1 Diseño, tipo de Investigación y Métodos	28
3.1.1 Diseño de la Investigación	28
3.1.2 Tipo de Investigación	28
3.1.3 Método	29
3.2 Técnicas e Instrumentos	29
3.3 Universo y Muestra	30
3.4 Procedimientos para la Recolección de Datos	30
3.5 Procedimientos para el Análisis de Datos	31

3.6 Validez y Confiabilidad	31
3.7 Cuadro de Operacionalización de las Variables	32
CAPÍTULO IV	
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Resultados del cuestionario aplicado a los empleados	36
4.2 Resultados de la entrevista aplicada al Gerente de Recursos Humanos	54
CAPÍTULO V	
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	
5.1 Introducción	57
5.1.1 Variable 1: Planes Motivacionales	57
5.1.2 Variable 2: Factores del desempeño	58
5.1.3 Variable 3: Efecto de los planes motivacionales	59
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	68
APÉNDICES	72

LISTA DE TABLAS

Tabla No.1 Perfil	33
Tabla No. 2. Conocimiento sobre los planes motivacionales que la empresa implementa para sus empleados.	34
Tabla No. 3. Estrategias de motivación que implementa la empresa para sus empleados.	35
Tabla No. 4. Frecuencia con que la empresa implementa estrategias de motivación para sus empleados.	36
Tabla No. 5. Percepción acerca de las estrategias de motivación para los empleados.	37
Tabla No. 6. Implementa la empresa planes motivacionales para sus empleados.	38
Tabla No. 7. Plan motivacional que mayormente le ofrece la empresa.	39
Tabla No. 8. Planes motivacionales a base de incentivos monetarios que ofrece la empresa a sus empleados.	40
Tabla No. 9. Planes motivacionales de carácter no monetario que ofrece la empresa a sus empleados.	41
Tabla No. 10. Nivel de satisfacción con las estrategias y planes de motivación que implementa la empresa.	42
Tabla No. 11. Valoración de la motivación que recibe actualmente de la empresa.	43
Tabla No. 12. Evaluación de la motivación que recibe actualmente de la empresa.	44
Tabla No. 13. Factores que toma en cuenta para sentirse motivados en la empresa.	45
Tabla No. 14. Apreciación acerca de la motivación que recibe actualmente de la empresa.	46
Tabla No. 15. El nivel de desempeño del personal ha incrementado con la motivación que recibe de la empresa.	47
Tabla No. 16. Beneficios para la empresa que genera el programa de motivación para el personal.	48

Tabla No. 17. Consideración de las estrategias de motivación que implementa la empresa, para mejorar la productividad de los empleados.	49
Tabla No. 18. Percepción del nivel de productividad de los empleados con los planes y estrategias que implementa la empresa actualmente.	50

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1. Conocimiento sobre los planes motivacionales que la empresa implementa para sus empleados.	34
Gráfico No. 2. Estrategias de motivación que implementa la empresa para sus empleados.	35
Gráfico No. 3. Frecuencia con que la empresa implementa estrategias de motivación para sus empleados.	36
Gráfico No. 4. Percepción acerca de las estrategias de motivación para los empleados.	37
Gráfico No. 5. Implementa la empresa planes motivacionales para sus empleados.	38
Gráfico No. 6. Plan motivacional que mayormente le ofrece la empresa.	39
Gráfico No. 7. Planes motivacionales a base de incentivos monetarios que ofrece la empresa a sus empleados.	40
Gráfico No. 8. Planes motivacionales de carácter no monetario que ofrece la empresa a sus empleados.	41
Gráfico No. 9. Nivel de satisfacción con las estrategias y planes de motivación que implementa la empresa.	42
Gráfico No. 10. Valoración de la motivación que recibe actualmente de la empresa.	43
Gráfico No. 11. Evaluación de la motivación que recibe actualmente de la empresa.	44
Gráfico No. 12. Factores que toma en cuenta para sentirse motivados en la empresa.	45
Gráfico No. 13. Apreciación acerca de la motivación que recibe actualmente de la empresa.	46
Gráfico No. 14. El nivel de desempeño del personal ha incrementado con la motivación que recibe de la empresa.	47
Gráfico No. 15. Beneficios para la empresa que genera el programa de motivación para el personal.	48
Gráfico No. 16. Consideración de las estrategias de motivación que implementa la empresa, para mejor la productividad de los empleados	49

Gráfico No. 17. Percepción del nivel de productividad de los empleados con los planes y estrategias que implementa la empresa actualmente.

50

ÍNDICE DE ANEXOS

Apéndice No. 1. Cuestionario aplicado a los empleados

Apéndice No. 2. Entrevista aplicada a al Gerente de Recursos Humanos

COMPENDIO

El presente estudio de investigación busca determinar la relación existente entre los planes motivacionales en el desempeño de los empleados de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), período agosto 2012 - agosto 2013.

La motivación constituye un aspecto central en la Gerencia empresarial, ya que el empleado vive diferentes situaciones que pueden de alguna u otra manera afectar su impulso, su rendimiento dentro de la empresa. Es por ello que se hace necesario mantener un sistema de incentivos y recompensas a fin de mantener al personal altamente motivado como una manera de contribuir a su bienestar y el de la organización.

Una de las causas que puede generar la rotación del personal en la organización es la insatisfacción laboral, sobre todo, si la persona insatisfecha constituye un recurso humano altamente demandado, estableciéndose una competencia entre oferta y demanda donde es el trabajador quién tomará la decisión final y donde la motivación juega un importante papel en dicha elección.

Desde el punto de vista de la Psicología Organizacional, los empleados motivados adoptan una actitud más positiva y son más productivos. Mientras que aquellos empleados que se sienten mal recompensados, estancados en tareas monótonas, sin habilidades de ampliar sus horizontes de comprensión de su labor, se muestran desmotivados, convirtiéndose en un problema para la organización.

En la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), existen algunos beneficios basados en salarios por antigüedad y por categoría del puesto, sin embargo, estos generan poca motivación, principalmente en los empleados de mandos medios y de línea. Además, se evidencia que en la empresa no existen políticas estructuradas para la implementación de su plan de motivación, lo que afecta la satisfacción de los empleados.

La problemática principal, consiste en que la empresa no ha logrado desarrollar un buen sistema motivacional y que le permita impulsar a los empleados para alcanzar los objetivos y metas propuestas. Sin un sistema adecuado de motivación, la empresa no logrará niveles altos de competitividad y en el futuro, se vería afectada de forma negativa.

La productividad, depende en gran medida, de la motivación de los empleados, la mejor forma de aumentarla, es creando estímulos que sirvan de base para provocar un ambiente favorable que potencie la motivación entre los empleados. Existen una serie de factores que podrían utilizarse de manera eficaz para dirigir la conducta de los empleados hacia la obtención de los niveles de productividad que pretende alcanzar la empresa.

La presente investigación fue realizada en la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), con ubicación en la Avenida Circunvalación #123, sector Nibaje de la ciudad de Santiago de los Caballeros, República Dominicana.

El marco teórico se analiza todo lo referente a las variables en estudio. En psicología y filosofía, motivación son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Este término está relacionado con voluntad e interés. Stoner, Freeman y Gilbert, (1996), definen la motivación como los “factores que ocasionan y sostienen la conducta de una persona” (p.56). En este sentido, se entiende que la motivación como aquellos procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta.

Según Robbins, (2004), “la motivación es uno de los temas que más se investigan en nuestros días” (p.152). A pesar del hecho de que los administradores no cesan de buscar maneras novedosas de motivar a sus empleados y de que una parte significativa de los trabajadores actuales no están motivados, siempre hay que apostar a mejorar la motivación laboral. Un empleado que se siente motivado, se identifica con el objetivo de la empresa, y trabaja para que ésta lo logre.

El personal que no se sienta motivado trabajará sin aportar mayores beneficios para su sector, e incluso sin llegar a alcanzar los mínimos objetivos de rendimiento del mismo.

La efectividad de los factores motivadores es debido a que se recurre a las necesidades de nivel superior (autoestima, desarrollo personal y profesional, afiliación, etc.) de los empleados. Se trata de reforzar necesidades que nunca quedan completamente satisfechas y cuyo apetito es infinito. Por lo tanto, la mejor manera de motivar a los empleados es crear retos y oportunidades de logro en sus puestos.

El diseño de un programa de motivación implica entonces detectar las metas motivacionales del personal de la empresa, realizar acciones destinadas a cumplirlas, para así generar un mejor ambiente de trabajo y lograr mayor productividad en sus tareas. Se parte de la base de que un empleado cuyas necesidades están adecuadamente cubiertas, trabajará mejor y más eficientemente.

El proceso psicológico implicado en la motivación está relacionado con la necesidad, recompensa, estímulo, etc., y se desarrolla acorde al siguiente proceso: Se trata de un circuito que se inicia con el surgimiento un estímulo que genera determinada necesidad para una persona, rompiendo un estado de equilibrio (homeostasis) anterior en el que se encontraba. De esta forma, se genera un estado de tensión que lleva al individuo a un comportamiento cuyo fin es recuperar el equilibrio. Si resulta eficaz, resolverá la tensión, y el individuo podrá seguir ejecutando el comportamiento hasta que sus necesidades cambien.

Los tipos de planes de incentivos usados más comunes en la organización incluyen: Aumento de salarios por méritos, gratificación por actuación individual, tarifa por pieza o destajo y comisión, incentivos por la actuación del grupo y participación de utilidades. Un aumento de salarios por méritos es un aumento en la tarifa horaria o en el salario de un empleado como premio por una actuación superior. Una gratificación por actuación es un pago en el efectivo por una actuación superior durante un período especificado.

Un incentivo por la actuación de grupo, el premio está basado en una medición de la ejecución por parte del grupo más que sobre la actuación de cada miembro del mismo. Los miembros del grupo participan del premio en forma igual o en proporción a sus tarifas de pago por hora.

En cuanto a la metodología de este estudio, esta investigación es de tipo documental de campo y correlacional. En este estudio el método utilizado es el deductivo, porque el mismo parte de lo general para llegar a lo particular y de elementos concretos, poder aportar conclusiones más generales. Las técnicas implementadas para la recolección de los datos en esta investigación fueron la encuesta y la entrevista y como instrumento se utilizó el cuestionario aplicado a la población seleccionada.

Dentro de los hallazgos principales del estudio se encuentran:

Según los resultados de la investigación, se ha determinado que la empresa implementa planes motivacionales, entre los que se encuentran aquellos a base de incentivos monetarios y los no monetarios, de los cuales el primero es el que mayormente es el implementado, sobre todo lo que es el aumento salarial anualmente.

Respecto a los planes motivacionales de carácter no monetarios, los empleados reconocen en un 41% que el principal es la capacitación, el 27% dice que es el seguro de salud, 20% dice que son las becas para familiares y el 11% vacaciones pagadas.

Los empleados en su mayoría perciben como buenas estrategias de motivación que implementa la empresa para sus empleados, destacándole que el 57% expresa que es alto su nivel de satisfacción con las estrategias y planes de motivación que implementa la empresa.

Los empleados valoran en un 52% como excelente la motivación que recibe actualmente de la empresa, 34% dice que es buena y el 14% dice que regular.

Por su parte el Gerente de Recursos Humanos, confirma lo expresado por los empleados al expresar que la empresa implementa planes tanto monetarios como no monetarios, destacando que el principal es el aumento salarial, además de aportes por nacimiento, en caso de muertes y matrimonios. Entre los planes de incentivos no monetarios, también menciona becas para los empleados y sus dependientes, seguro médico con planes complementarios.

Según los datos arrojados por la investigación, al cuestionar a los empleados al respecto, un 36% expresa que la remuneración es el principal factor que toma en cuenta para sentirse motivado en esta empresa, el 25% dice que es el reconocimiento del trabajo, el 16% dice que es el ambiente laboral, el 11% todos los factores dados como opción, el 7% dice que es la estructura organizacional y el 5% dice que son las relaciones laborales.

La Gerente de Recursos Humanos, considera que los factores que influyen en el desempeño de los empleados, son: ascenso con aumento de sueldo y aumento de salario cada año.

Se verifica según las respuestas tanto de los empleados como la del Gerente de Recursos Humanos que el aspecto salarial es el principal factor que influye en el desempeño de los empleados de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN).

Según los empleados los principales efectos de los planes motivacionales, son: mejora de la productividad con el 66%, y 30% dice que aumenta el nivel de desempeño. El 80% consideran que siempre el nivel de desempeño del personal incrementada con la motivación que recibe de la empresa. Asimismo, los empleados consideran en un 43%, que el principal beneficio para la empresa que se genera con el programa de motivación para el personal, es que se consigue mayor productividad. Por su parte, el Gerente de Recursos Humanos asegura que el principal efecto que los planes motivacionales causan es que mejora la productividad, por ende, el desempeño de los empleados de la empresa.

De manera general se puede concluir diciendo que los planes motivacionales que implementa CORAASAN guardan una estrecha relación con el desempeño de los empleados, ya que se ha determinado que gracias a las estrategias motivacionales que utiliza la empresa ha aumentado el nivel de rendimiento de los empleados, por ende, la productividad de los mismos. Se ha verificado que los empleados en su mayoría consideran que los efectos que ha causado la motivación que recibe actualmente de la empresa es el aumento en el nivel de desempeño.

Después de revisadas las conclusiones arrojadas por la presente investigación, y analizadas cada una de las debilidades encontradas, se recomienda lo siguiente:

La empresa debe incluir entre sus planes de motivación no salarial, otras estrategias, con el propósito de seguir ofreciendo a sus empleados opciones para satisfacer sus expectativas. En este sentido, recomienda realizar algunas actividades como: fiestas, días familiares, celebración de fechas importantes para la empresa, celebración de días festivos, reuniones de consultas y planificación con la participación de representantes de los empleados, buscando que los mismos se sientan más identificados y tomados en cuenta parte de la empresa.

Incluir en la planificación estratégica del Departamento de Recursos Humanos, planes de capacitación de manera frecuente, donde se incluyan: cursos, talleres, diplomados, seminarios, etc., dirigidos al aumento tanto del desempeño como del rendimiento de los empleados.

Se le recomienda aplicar de manera constante instrumentos para medir el nivel de satisfacción de los empleados y supervisar de manera frecuente, a fin de percatarse al detalle de cada una de las debilidades que puedan presentarse en este sentido, para buscar una solución inmediata a las mismas.

CONCLUSIONES

Después de haber analizado cuidadosamente los datos obtenidos de los diferentes cuestionarios aplicados a los encuestados, se concluye lo siguiente:

Con relación al objetivo específico no. 1: **Determinar los planes motivacionales que implementa la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)**, se concluye lo siguiente:

En este sentido, según los resultados de la investigación, se ha determinado que la empresa implementa planes motivacionales, entre los cuales se encuentran aquellos a base de incentivos monetarios y los no monetarios, de los cuales el primero es el que mayormente es el implementado, sobre todo lo que es el aumento salarial anualmente.

Respecto a los planes motivacionales de carácter no monetarios, los empleados reconocen en un 41% que el principal es la capacitación, el 27% dice que es el seguro de salud, 20% dice que son las becas para familiares y el 11% vacaciones pagadas.

Los empleados en su mayoría perciben como buenas estrategias de motivación que implementa la empresa para sus empleados, destacándole que el 57% expresa que es alto su nivel de satisfacción con las estrategias y planes de motivación que implementa la empresa.

Los empleados valoran en un 52% como excelente la motivación que recibe actualmente de la empresa, 34% dice que es buena y el 14% dice que regular.

Por su parte el Gerente de Recursos Humanos, confirma lo expresado por los empleados al expresar que la empresa implementa planes tanto monetarios como no monetarios, destacando que el principal es el aumento salarial, además de aportes por nacimiento, en caso de muertes y matrimonios. Entre los planes de incentivos no monetarios, también menciona becas para los empleados y sus dependientes, seguro médico con planes complementarios.

Con relación al objetivo específico no. 2: **Identificar los factores que influyen en el desempeño de los empleados de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN).**

Según los datos arrojados por la investigación, al cuestionar a los empleados al respecto, un 36% expresa que la remuneración es el principal factor que toma en cuenta para sentirse motivado en esta empresa, el 25% dice que es el reconocimiento del trabajo, el 16% dice que es el ambiente laboral, el 11% todos los factores dados como opción, el 7% dice que es la estructura organizacional y el 5% dice que son las relaciones laborales.

El Gerente de Recursos Humanos, considera que los factores que influyen en el desempeño de los empleados, son: ascenso con aumento de sueldo y aumento de salario cada año.

Se verifica según las respuestas tanto de los empleados como la del Gerente de Recursos humanos que el aspecto salarial es el principal factor que influye en el desempeño de los empleados de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN).

Con relación al objetivo específico no. 3: **Verificar el efecto de los planes motivacionales en el desempeño de los empleados de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN).**

Según los empleados los principales efectos de los planes motivacionales, son: mejora de la productividad con el 66%, y 30% dice que aumenta el nivel de desempeño. El 80% consideran que siempre el nivel de desempeño del personal incrementada con la motivación que recibe de la empresa. Asimismo, los empleados consideran en un 43%, que el principal beneficio para la empresa que se genera con el programa de motivación para el personal, es que se consigue mayor productividad. Por su parte, el Gerente de Recursos Humanos asegura que el principal efecto que los planes motivacionales causan es que mejora la productividad y por ende el desempeño de los empleados de la empresa.

Con relación al objetivo general: **Determinar la relación de los planes motivacionales con el desempeño de los empleados de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), periodo agosto 2012-agosto 2013**, se concluye lo siguiente:

De manera general se puede concluir diciendo que los planes motivacionales que implementa CORAASAN guardan una estrecha relación con el desempeño de los empleados, ya que se ha determinado que gracias a las estrategias motivacionales que utiliza la empresa ha aumentado el nivel de rendimiento de los empleados y por ende la productividad de los mismos. Se ha verificado que los empleados en su mayoría consideran que los efectos que ha causado la motivación que recibe actualmente de la empresa es el aumento en el nivel de desempeño.

Otros datos de relevancia que ha revelado la investigación, es que los empleados en su mayoría otorgan un alto nivel de valoración a la motivación que reciben de la empresa, evaluándola como buena y muy buena.

La motivación juega un papel de suma importancia en el mundo empresarial, ya que como conjunto de estímulos, mueve a los empleados a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación, causando una mayor productividad y aumento de la producción. Es por ello que es evidentemente necesario que las empresas, si quieren obtener buenos resultados, deben enfocarse en aquellos factores que motivan a sus empleados para estructurar planes con estrategias motivacionales efectivas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arnau, J., & Balluerka, N. (2001). La psicología como ciencia: principales cambios paradigmáticos y metodológicos. México: EREIN.
- Araujo y Guerra, (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Publicaciones CIGAG.
- Atalaya Pisco, M. (2001). Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología. Año III N° 5 Septiembre.
- Blum, M. (1997). Psicología industrial: sus fundamentos teóricos y sociales. México: Editorial Trillas.
- Chase, R., Aquilano, N., Robert, J. (2000). Administración de producción y operaciones. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Mexico: McGraw Hill.
- Dalessio Pinza, F. (2001) Administración y dirección de la Producción. Mexico: McGraw Hill.
- Denton, D. K. (1997). Calidad en el servicio a los clientes: como compiten las grandes compañías americanas en la revolución del servicio al cliente. Madrid: Díaz de Santos.
- Disla, G. (2009) Satisfacción laboral de los empleados de la Corporación Continental, zona franca, La Vega, durante el periodo enero – abril 2005 Tesis de grado. Santiago de los Caballeros: UAPA.
- Dolan, S., Randall S. Shuler; R. (2001). La Gestión de los Recursos Humanos. 2da. edición, , México: Prentice Hall.
- Fisher, L. y Navarro, A. (1997) Introducción a la Investigación de Mercados. México: McGraw –Hill.

- Ginebra, J. (2003). Dirección por servicio: la otra calidad, la única reingeniería. México, McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, L. (2003) Metodología de la Investigación. México, McGraw-Hill.
- Hernández, F. (2001). Investigación documental y comunicación científica. Santo Domingo: Búho.
- Horonitz, J. (2002). Los siete secretos del servicio al cliente. Madrid, Prentice-Hall.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2002). Administración, una perspectiva global. México: McGraw Hill.
- Maslow, A. (1954). Motivación y personalidad. New York, Harper & Row.
- McGregor, D, (1994). El lado humano de las organizaciones. Bogotá: McGraw-Hill.
- Mejía Vásquez, M. (2008) Incidencia de la motivación de los empleados en la productividad de las mueblerías en la provincia Monseñor Nouel, período 2008. Santiago de los Caballeros: UAPA.
- Muller, J (2000). Capacitación de los recursos humanos: clave para mejorar la productividad. Santo Domingo: PUCMM.
- Pérez, J. (2010) Implementación de un sistema de gestión administrativa motivacional para centros educativos. Santiago de los Caballeros: UTESA.
- Reyes Ponce, A. (2001). Administración de Personal. México: McGraw Hill.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación.

Rodríguez Cruz, H. (2006). Satisfacción laboral de los empleados del departamento de envasado de la empresa Cervecería Vegana, S. A., 2005. Santiago de los Caballeros: UAPA.

Stoner, J, Freeman, E. y Gilbert, D. (1996). Administración. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

Werther, W. (2001). Administración de los Recursos Humanos. México: Prentice Hall.

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