



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“INFLUENCIA DE LA UTILIZACIÓN DE LOS CONVENIOS  
EDUCATIVOS EN EL NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS  
TRABAJADORES DE EMPRESAS RETAIL DEL DISTRITO DE  
SURQUILLO”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORA**

**Valery Delya Joaquin Agreda**

**ASESOR**

**DR. Victor Demetrio Dávila Arenaza**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión del Talento Humano**

**LIMA-PERÚ**

**Año 2016**

Pagina de Jurado

---

PRESIDENTE

DR. VICTOR DAVILA ARENAZA

---

SECRETARIO

DR. LESNNER LEON ESPINOZA

---

VOCAL

DR. ANTONIO DÍAZ SAUCEDO

Dedicatoria

A mi madre, quien siempre ha sido mi  
apoyo y mi fuerza.

## Agradecimiento

A Dios ,mi familia, amigos y docentes quienes a lo largo de toda mi carrera universitaria han estado a mi lado.

## Declaratoria de autenticidad

Yo Valery Delya Joaquin Agreda con DNI N° 46687201 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración Escuela Académica Profesional de Administración de Empresas declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de Mayo del 2016

---

Valery Delya Joaquin Agreda

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Influencia de los convenios educativos en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas retail del distrito de Surquillo”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Valery Delya Joaquin Agreda

## Contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	9
1.1.	Realidad Problemática.....	9
1.2.	Trabajos previos .....	11
1.3.	Teorías relacionadas al tema.....	14
1.3.1.	Utilización de los Convenios Educativos.....	14
1.3.1.1.	Definición de convenios educativos. ....	14
1.3.1.2.	Objetivos de los Convenios Educativos.....	15
1.3.1.3.	Beneficios de los Convenios Educativos .....	15
1.3.1.4.	Tipos de Convenios Educativos .....	16
1.3.2.	Nivel de motivación de los trabajadores de empresas Retail .....	17
1.3.2.1.	Teoría X y teoría Y de McGregor .....	18
1.3.2.2.	Teoría “Jerarquía de las Necesidades” de Maslow.....	19
1.3.2.3.	Teoría de los Tres Factores de Mc Celland.....	19
1.3.2.4.	Teoría del Factor Dual de Frederick Herzberg .....	20
1.3.2.5.	Teoría de la Preferencia – Expectativa de Vroom .....	21
1.3.2.6.	Teoría de la evaluación cognoscitiva.....	21
1.4.	Formulación del problema .....	22
1.5.	Justificación del estudio.....	22
1.6.	Hipótesis.....	23
1.7.	Objetivos .....	23
II.	MÉTODO.....	24
2.1.	Diseño de investigación.....	24
2.2.	Operacionalización de Variables.....	25
2.3.	Población y Muestra .....	28
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	29
2.5.	Métodos de análisis de datos .....	32
2.6.	Aspectos éticos .....	32
III.	RESULTADOS.....	33
3.1.	Análisis Descriptivo.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.2.	Prueba de Normalidad.....	41
3.3.	Prueba de Hipótesis .....	42
IV.	REFERENCIAS.....	47
	ANEXOS.....	50

## RESUMEN

La presente tesis pretende encontrar la influencia que existe entre los convenios educativos y el nivel de motivación de los trabajadores de empresas retail del distrito de Surquillo, mediante la aplicación de un cuestionario. Así mismo hace énfasis en los beneficios que existe cuando los colaboradores consideran que la empresa donde laboran se preocupa por su crecimiento personal.

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar en qué medida los convenios educativos influyen en el nivel de motivación de los colaboradores de las empresas Retail del distrito de Surquillo. De acuerdo al tipo de la investigación que se utilizó es de nivel explicativo causal correlacional.

Es un estudio de nivel explicativo causal correlacional, con un diseño de investigación no experimental y de corte transversal. El total de trabajadores de las empresas retail del distrito de surquillo fueron 250, sacando una muestra de 152 a quienes se les aplico una encuesta en escala Likert, conformada por 18 preguntas.

## ABSTRACT

This thesis aims to find the influence between educational conventions and the level of motivation of workers in retail companies surquillo, by applying a questionnaire. It also emphasizes the benefits that exists when employees believe that the company where they work is concerned with personal growth.

This research was general objective, determine to what extent educational agreements influence the level of motivation of employees of companies Retail surquillo. According to the type of research that was used is correlational causal explanatory level.

It is a study of correlational causal explanatory level, with a non-experimental research design and cross section. The total number of workers in retail companies were surquillo 250, taking a sample of 152 who were applied a Likert scale survey, consisting of 18 questions.



## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

En el último estudio de Evaluación PISA realizado en el Perú a escolares de 15 años, fuimos testigos de la realidad de la educación en nuestro país. Si bien en términos generales todo Latinoamérica obtuvo resultados muy bajos, Perú estaba en el último lugar en matemática, ciencias y comprensión lectora.

Todo esto refleja que el nivel educativo en nuestro país se ha estancado en los últimos años, tal vez será por ello que la educación pública ahora no es tan bien vista como la privada y también este será el motivo de que en solo 10 años la cantidad de universidades privadas se hallan duplicado.

Según los últimos estudios realizados en Adecco, el Perú ocupa la posición 63 entre 93 países analizados en el que se evalúa la captación, el crecimiento, la conservación, los facilitadores, el trabajo y la formación profesional con la que cuentan sus trabajadores.

Será por la falta de crecimiento personal que muchos colaboradores pierden el interés por su trabajo y más aún cuando las funciones que realizan son operativas, sencillas, aburridas y de poca recompensa monetaria. Por otro lado, muchas empresas que reconocen no poder cumplir con las expectativas salariales prefieren motivar a sus trabajadores a través de mantener un clima laboral lo suficientemente agradable para evitar altas rotaciones.

De acuerdo a los estudios de CEO Survey de PwC nos indica que, **“Si nos situamos en el panorama mundial, solo un 32% de firmas implementa una estrategia para disminuir la rotación de personal y 35% pone en marcha cambios en su diseño organizacional [...]”**. (2014, p. 1)

Sin embargo cuando hablamos de motivaciones extrínsecas, Montse Ventosa, presidenta de Truthmark, coincide en que **“el salario, más que una motivación, es un básico, del mismo modo que el lugar de trabajo y los recursos para desempeñar una actividad excelente”**. (¿Qué recompensa hace que seas fiel a tu empresa, 2015, diciembre 21).

De acuerdo el diario el Comercio (2014):

Solo el 50% de empresas en el Perú logran retener a su personal. Además, pese a que el 91% de las empresas trabaja por reducir su movimiento de personal a menos del 10% y un 67% de ellas aspira a que esa cifra disminuya a menos del 5%, reveló la encuesta. Sin embargo, en el 93% de organizaciones existe un esfuerzo por implementar un plan de carrera establecido, tanto para personal general, como de alto desempeño. Pero, las prácticas referentes a alcanzar un equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar, son puestas en marcha por menos del 40% de las empresas.

En la actualidad, la alta rotación que existe en las empresas retail, ha obligado a los empresarios a implementar distintas estrategias para mantener motivados a sus trabajadores, dentro de ellas se encuentran los beneficios corporativos que brindan.

En la mayoría de casos, las empresas prefieren habilitar un porcentaje de descuento dentro de su mercadería para que los trabajadores puedan comprarlo a un precio especial; sin embargo hoy en día áreas como Bienestar y capacitación utilizan un portafolio de beneficios, que involucran aspectos recreativos, salud, educación y hasta ayudan al cumplimiento de metas personales de sus trabajadores, por ejemplo, la construcción de su casa propia y matrimonio.

Dentro de las principales necesidades que han detectado en los retails, es que la mayoría de sus trabajadores son personas jóvenes, quienes no han terminado una carrera profesional o inclusive no la han comenzado; por ello dentro de los principales beneficios se decidió establecer la creación de convenios educativos con universidades, institutos y centros de idiomas. De esa forma, podrían brindar un descuento exclusivo para sus trabajadores.

Por otro lado, los trabajadores se sentirán mas motivados al considerar que la empresa también se preocupa por su realización personal, entonces ¿En qué medida la utilización de los convenios educativos influyen en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas Retail del distrito de Surquillo?

La importancia de la presente investigación radica en que la motivación no solo se rige bajo la capacidad de conseguir el bienestar de la organización, sino en

aplicar distintas formas de generar valor tanto para el trabajo que realiza el trabajador como para el empleador.

En la actualidad muchas de las personas que ingresan a trabajar a un Retail lo hacen con la finalidad de juntar el dinero suficiente para poder realizar sus objetivos, en la mayoría de casos poder comenzar o continuar sus estudios ya que más del 50% de los trabajadores son menores de 30 años.

Es por esto que mediante esta investigación se pretende determinar en qué medida los convenios educativos influyen en el nivel de motivación de los colaboradores de las empresas Retail del distrito de Surquillo.

## 1.2. Trabajos previos

Vicerrectoría Académica de la Universidad Iberoamericana (2006). “Procedimiento para establecer convenios y acuerdos de cooperación académica e intercambio”, señala: La iniciativa para establecer un Convenio o Acuerdo tiene múltiples orígenes. Algunas ocasiones es interés de un académico. En todos los casos, invariablemente, se deberá presentar una primera comunicación a la Dirección de Cooperación Académica (DCA), en la que se expresen las características básicas del Convenio o Acuerdo que se quiere establece. La DCA colaborará con los interesados, una vez recibida la comunicación, en la determinación del tipo de instrumento a utilizar, así como en la negociación de los términos y hará las gestiones oficiales para proceder a la firma del documento por las instancias adecuadas, según los tipos de Convenios. Firmado el documento, el Responsable estará en contacto permanente con la DCA para hacer el seguimiento de las actividades y evaluar la operación registrada en el marco del Convenio.

Rosa María Torres (2005). “12 Tesis para el Cambio Educativo”, indica: El estudio se centra en América Latina y el Caribe de habla hispana (Cuba y República Dominicana) en las dos últimas décadas y en la educación básica, entendida ésta de manera amplia, como una educación capaz de satisfacer necesidades básicas de aprendizaje de niños, jóvenes y adultos, dentro y fuera del sistema escolar. Esta noción, refleja la aspiración a una educación relevante y de calidad para todos, permite ampliar el horizonte espacial y temporal de lo educativo y aprovechar las

enormes posibilidades para el aprendizaje que ofrece el mundo actual. Esto resulta afín al ideario y al trabajo que viene desarrollando Fe y Alegría, un movimiento que engarza educación y promoción social, el ámbito público y el privado. Los ejes y principios orientadores del estudio fueron: Abordar la cuestión educativa en el contexto económico, social y político, superando la visión tradicionalmente sectorial de lo educativo.

Artículo de la Revista del Ministerio de Educación de Chile (2011). “Regulations and Challenges of Implementing Performance-based-Agreements In Tertiary Education in Chile”, menciona: El presente artículo analiza el modelo de financiamiento utilizado por el Ministerio de Educación de Chile. Este modelo considera mecanismos que incentivan la implementación o mejoramiento del desempeño estratégico de las instituciones, así como el eficaz empleo de unidades de análisis institucional, tanto para efectos del desarrollo de programas y proyectos, como para la gestión institucional y la alimentación del Sistema de Información de la Educación Superior. La experiencia ganada con la ejecución de estos convenios permite sugerir, sustentabilidad a este instrumento como política pública y lograr una visión y estrategia integradora de mejoramiento de la calidad.

Gomez M., F. (2004). En la Revista Española de Contabilidad y Administración de Empresas “El convenio y el plan de viabilidad en la Nueva Ley Concursal”, señala: La nueva Ley procura el interés del concurso, sin concretar su alcance, y regula el convenio de manera coherente con dicho principio rector. Como aproximación al interés del concurso, en relación con la fase de convenio. Puede identificarse el interés del concurso con la protección del deudor (persona natural o jurídica y la herencia), de los acreedores, y de los trabajadores, así como en la conservación de las empresas o unidades productivas de bienes y servicios, es decir, se procura la defensa del marco socio-económico nacional, que tutela la Constitución.

Delgado, M. y Di A., A. (2010). En su tesis “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso”, menciona: En su proyecto el investigador se enfoca en la importancia del talento humano en las organizaciones, ya que él sustenta que la motivación interviene en cualquier aspecto de la vida. Por ello, su estudio tiene el propósito de analizar el grado de

motivación de los empleados de la Empresa de Bienes – Raíces “Multiviviendas, C.A.” y cómo esto puede influir en el desempeño organizacional. La metodología que utiliza se basa en investigación de campo; aplicando una encuesta a los empleados para determinar que piensan del salario, el clima organizacional, las relaciones laborales y la gestión.

Ioana G., T, Iturbe V., J, y Osorio M., D. (2011) en su tesis “La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio”, menciona: En las últimas décadas, las sociedades viven en un constante cambio social, económico, político y cultural, entre otros. En todo ello, el recurso humano constituye el activo más valioso de toda la organización, movilizándolo los recursos tangibles e intangibles, haciendo funcionar el ciclo operativo y estableciendo las relaciones que permiten a la organización lograr sus objetivos, el interés de esta tesis es encontrar aquellos factores que determinan la satisfacción de los trabajadores en el puesto de trabajo, en el medio laboral privado de Lima Metropolitana, sector retail. En particular, la presente investigación quiere conocer si el salario representa o no un factor de motivación para el trabajador y en qué medida. Determinar la similitud entre los factores motivacionales y de higiene obtenidos a través de la teoría de los dos factores comparados con su aplicación en el medio laboral operativo de retail.

García S., M. (2003). En su tesis “La motivación laboral de los jóvenes en su primer empleo”, señala: Este trabajo forma parte de un proyecto de investigación que pretende analizar los aspectos que en mayor medida motivan a los sujetos, que acceden por primera vez a un empleo. Interesados en aquellos jóvenes que se han visto, por diversos motivos, en la necesidad de abandonar el sistema reglado y buscar como alternativa la Formación Profesional Ocupacional para poder así insertarse laboralmente en la sociedad. Basándonos en el supuesto de que existen factores inherentes al propio trabajo (intrínsecos) y factores ajenos al contexto laboral (extrínsecos), se lleva a cabo un estudio con alumnos de Formación Ocupacional de la provincia de Cádiz. Para conseguir nuestro objetivo, se aplicó un cuestionario sobre motivaciones psicosociales y se contrastó con las respuestas emitidas a un ítem que refleja el grado de satisfacción del sujeto, llegándose así, a la conclusión de que son los aspectos extrínsecos del trabajo los que en mayor

grado motivan a los sujetos utilizados que acceden a su primer puesto de trabajo a través los programas de empleo y formación.

García S., V. (2012). En su tesis “La motivación laboral: Un estudio descriptivo de algunas variables”, señala: La motivación laboral es la fuerza que impulsa al trabajador a realizar determinadas acciones o comportamientos para la consecución de los objetivos de la empresa. La retribución económica por sí sola no es suficiente fuente de motivación laboral, el trabajador espera recibir además un salario emocional, que podemos definir como toda retribución que recibe el trabajador distinto del dinero. El reconocimiento por parte de los superiores y compañeros, el fomento del sentimiento de autonomía y responsabilidad del trabajador, son principales fuentes de motivación. Las empresas deben invertir en estos factores, que implican bajos costes y aumento de la motivación del trabajador. Un empleado motivado buscará la consecución de sus objetivos para conseguir sus expectativas, y a su vez esos objetivos serán los de la empresa, aumentando la productividad de la misma.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

#### 1.3.1. Utilización de los Convenios Educativos

##### 1.3.1.1. Definición de convenios educativos.

De acuerdo a la Revista educación:

Los Convenios Educativos son alianzas que se realizan entre dos instituciones públicas o privadas. Es un documento suscrito en el que manifiestan la voluntad y compromiso de desarrollar en forma planificada actividades de interés común. Expresando la confianza y buena voluntad entre las partes comprometidas para desarrollar actividades de cooperación mutua. Dependiendo del tipo de convenio, las obligaciones de ambas partes varían, así como su duración y administración. (p.1 2004).

### 1.3.1.2. Objetivos de los Convenios Educativos

El elaborar un convenio y firmarlo con una institución educativa privada o pública, representación o institución del gobierno, empresa lucrativa o no lucrativa, ya sea nacional o internacional, trae a ambas partes innumerables ventajas, ya que todas las actividades que se realicen a partir del mismo, se enfocarán al cumplimiento de su objetivo.

Las ventajas y oportunidades que permite un convenio dependen del objetivo que se desee cumplir en dicha relación.

### 1.3.1.3. Beneficios de los Convenios Educativos

#### a) Para las Instituciones educativas

Logrará promover sus cursos a través de todas las plataformas y medios de comunicación con las que cuente la empresa. Participará en actividades de difusión de sus cursos y /o carreras, como charlas informativas, ferias educativas y cualquier otra activación que se desee realizar en coordinación con la empresa.

Incluirá a sus estudiantes en bolsas de trabajo que brinde la empresa, así como los hará participar de sus procesos de selección para prácticas pre profesionales y así poder explorar oportunidades de desarrollo académico para sus estudiantes. Por otro lado, las instituciones educativas tienen la posibilidad de brindar sus cursos In-House mediante el convenio educativo.

#### b) Para las empresas Retails

Mejorará el nivel de conocimientos y experiencia sus trabajadores, para que luego ellos practiquen todo lo aprendido dentro de las funciones que realizan. Otro punto importante es que disminuirá la rotación de personal cuando sientan que la empresa se preocupa por sus necesidades, así como se minimiza el costo de capacitación, ya que a través de estos convenios es el mismo trabajador quien paga sus estudios.

Además, las empresas usan estos convenios como beneficios exclusivos para poder incluirlos dentro de sus programas de bienestar y responsabilidad social.

#### 1.3.1.4. Tipos de Convenios Educativos

##### a) Convenio de cooperación interinstitucional

No implica transferencia de recursos económicos ni pago de contraprestación de alguna de las partes, sino la colaboración que coadyude al cumplimiento de sus objetivos.

##### b) Convenio Marco General

Propone objetivos generales y deja abierta la posibilidad de desarrollar actividades de cooperación en diversas áreas entre las instituciones.

##### c) Convenio Específico

Tiene como objetivo desarrollar programas o proyectos puntuales.

##### d) Convenio de Cooperación o Colaboración Académica

El convenio de cooperación permite desarrollar la relación entre la universidad y el sector externo mediante una negociación.

##### e) Convenio de Cooperación Educativa o Convenio de Practicas

Está dirigido a estudiantes y egresados de centros de formación profesional que, de acuerdo los planes de estudio requieren efectuar prácticas en un centro laboral.



### 1.3.2. Nivel de motivación de los trabajadores de empresas Retail

La motivación en los trabajadores de empresas retail es diferente a la de otros rubros, ya que las áreas de gestión humana están obligadas a desarrollar estrategias creativas que permitan a cada trabajador desenvolverse en un ambiente adecuado. Siendo su mayor desafío poder retener el talento, dentro de parámetros desfavorables. Por ello, se considerará importante la satisfacción de logro de los trabajadores, quienes son constantemente premiados, ya sea por el buen rendimiento de sus actividades, tiempo de servicio y hasta ideas innovadoras. Además se promueve la línea de carrera y el trabajo en equipo; siendo esta última apoyada a través de actividades integradoras.

Pero ¿qué tan motivados se encuentran estos trabajadores, los cuales deben de desempeñarse en jornadas de turnos rotativos y sin descansos en fines de semana? Existen muchas teorías que nos pueden ayudar a conocer y mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores de empresas del rubro retail, que no solo están relacionadas con la remuneración, sino a una fuente de satisfacción laboral y personal la cual impida la movilidad de los colaboradores, especialmente, del “front line”.

Recordemos que todos los trabajadores buscamos ser apreciados, promovidos, capacitados, respaldados, apoyados, queremos ser parte de un equipo y formar parte de la solución. Por ello si bien dentro de un retail, la mejor motivación no es la económica, lo ideal es que la empresa pase esta barrera y comprendan que los trabajadores, requieren de consideraciones del ámbito humano.

Las teorías sobre motivación son muchas, sin embargo se distinguen dos para poder comprender lo que significa la motivación. De acuerdo con Barreiro, Díez, Barreiro, Ruzo y Losada:

Las teorías sobre motivación se pueden clasificar en dos grupos: teorías de contenido y teoría de proceso. Las primeras tratan de identificar los factores, personales y/o ambientales, que estimulan el comportamiento. Entre las principales teorías de contenido se encuentran: la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (1943), la teoría bifactorial de Herzberg (1959) y la

teoría de las tres necesidades de McClelland (1965). Por su parte la teoría de proceso básicamente tratan de explicar y describir globalmente los tres pasos siguientes: 1) La generación de los deseos. 2) El desarrollo de las expectativas de recompensa y, 3) la manera en que los resultados que se obtienen influyen en los posteriores niveles de motivación. Entre este tipo de teorías destaca la teoría de la equidad de Adams (1963), la teoría de las expectativas de Vroom (1969), la teoría de los refuerzos Skinner (1971) y la teoría de las metas de Locke (1979). (2003, p. 119).

#### 1.3.2.1. Teoría X y teoría Y de McGregor

De acuerdo a la Teoría de McGregor, Robbins y Coulter nos comenta:

La teoría X presenta un punto de vista básicamente negativo de las personas. Supone que los trabajadores tienen poca ambición, les disgusta trabajar, desean evitar la responsabilidad y necesitan un control estricto para trabajar con eficacia. La teoría Y ofrece un punto de vista positivo. Supone que los trabajadores pueden dirigirse a sí mismos, aceptan y realmente buscan tener responsabilidad, y consideran el trabajo como una actividad natural. (2005, p.394).

Además, otro de los aportes de McGregor, según Robbins y Coulter es:

La teoría X suponía que las necesidades de nivel inferior dominaban a los individuos y la teoría Y suponía que las necesidades de nivel superior eran las dominantes. McGregor mismo apoyó la creencia de que los supuestos de la teoría Y eran más válidos que los de la teoría X [...] No existe evidencia que confirme que alguna de las dos series de supuestos es válida o que aceptar los supuestos de la teoría Y y modificar las acciones de acuerdo con ellos haría que los empleados se sintieran más motivados [...]. (Robbins y Coulter, 2005, p.395).

Según Robbins, **“Todos los directivos pertenecen a una de las dos teorías sobre la naturaleza humana: la X o la Y”** (Editorial Vertice, 2008, p. 10).

### 1.3.2.2. Teoría “Jerarquía de las Necesidades” de Maslow

Maslow establece cinco tipos de necesidades, las cuales están esquematizadas por orden de importancia y prioridad, todas ellas son jerarquizadas en su pirámide, de acuerdo a Gonzales, 2006:

Necesidades Fisiológicas. Son las más básicas que posee el individuo [...]. Necesidad de seguridad. Aparecen una vez cubiertas parcialmente las anteriores. No se satisfacen de forma inmediata, sino en el futuro, y hace referencia a la necesidad de protección que desea tener el individuo. Cuanto mas seguro sea su ambiente laboral, más motivado estará. Necesidad Social. La satisfacción de esta necesidad se encamina a que el individuo se relacione con otros, para encontrar afecto y pertenecer a un grupo [...] Necesidades de auto desarrollo del propio potencial (autorrealización). Esta necesidad se basa en la superación, no sólo a nivel físico y psíquico sino también social. [...]. (p. 85).

### 1.3.2.3. Teoría de los Tres Factores de Mc Celland

Según Robbins, la teoría de los Tres Factores de Mc Celland consiste en las necesidades, las cuales se enfocan en tres: necesidades de logro, de poder y de afiliación, que se definen como sigue:

Necesidad de logro, el impulso por sobresalir, por tener realizaciones sobre conjunto de normas, por luchar para tener éxito. Necesidad de poder, necesidad de hacer que los otros se conduzcan como no lo habrían hecho de otro modo. Necesidad de afiliación, deseo de tener relaciones amistosas y cercanas. (2014, p. 162).

Además, nos comenta la necesidad de logro que tienen muchas personas y que estas personas se diferencian de las demás:

Algunas personas tienen un impulso irresistible por triunfar [...] tienen el deseo de hacer algo mejor o de manera más eficiente de lo que se han hecho antes. Este impulso es la necesidad de logro. De las investigaciones sobre la necesidad de logro, McClelland encontró que los grandes realizadores se distinguen de los demás por su deseo de hacer mejor las cosas. Buscan las situaciones en las que asuman la responsabilidad personal de hallar la solución

de los problemas, en las que reciban retroalimentación rápida sobre su desempeño, de modo que puedan determinar fácilmente si mejorar o no y en las que se impongan metas de dificultad moderada. (Robbins, 2014, p. 162).

A partir de numerosas investigaciones es posible hacer algunas predicciones razonablemente sustentadas y fundadas en la relación entre la necesidad de logro y el desempeño laboral. Aunque se han hecho menos investigaciones de la relación entre las necesidades de poder y afiliación, también aquí los resultados son congruentes.

#### 1.3.2.4. Teoría del Factor Dual de Frederick Herzberg

De acuerdo a Gandía, 2007 teoría defiende la existencia de dos tipos de factores: higienizadores y de satisfacción intrínsecos, **“Higienizadores: La ausencia de estos factores mueve a actuar para conseguirlos. Una vez alcanzados dejan de ser motivantes. Por citar algunos: condiciones físicas del trabajo, medidas de seguridad e higiene, maquinaria y recursos materiales”**. (p. 106).

También Gandía nos menciona, **“Motivadoras: Su presencia incita a la acción. Están relacionados directamente con el desempeño y la tarea. Algunos ejemplos: responsabilidad, autonomía, retos, posibilidad de aplicar la creatividad”** (2007, p. 106).

Por su parte Irving considera que la secuela más importante de la teoría de Motivación –higiene es:

La primera de ellas, que, siendo la satisfacción y la insatisfacción laboral dos dimensiones distintas e independientes, las estrategias motivacionales que se habían venido empleando, tales como mejorar las relaciones humanas, aumentar los incentivos salariales, y establecer condiciones adecuadas de trabajo, eran incorrectas; tales elementos no generan una mayor motivación, cuando mucho sólo actúan previniendo o eliminando la insatisfacción. La segunda idea fue sostener que el sólo aumento de los salarios, sin que la gerencia se preocupara de las condiciones en que se realizan las tareas, no sirve para motivar. De acuerdo con Herzberg, en la medida que el dinero se

convierte en un factor estándar en el trabajo, pierde inmediatamente su capacidad motivadora, pudiendo engendrar una peligrosa semilla entre los empleados: incentivarlos a abrigar más altas expectativas respecto del período venidero de reajustes salariales. (2002, p.83).

#### 1.3.2.5. Teoría de la Preferencia – Expectativa de Vroom

Dentro de esta teoría se propone que las expectativas desarrolladas por las personas en el trabajo y la valoración que le conceden a determinados resultados ocupacionales. Según el autor Martínez, 2006, “[...] **la teoría de la expectativa pueda ejercer su influencia como factor de motivación, los empleadores deben recompensar el desempeño de manera proporcional [...] la expectativa de que a una mayor producción habrá una mayor recompensa**”. (p.150)

En 1964, Victor Vroom publicó por primera vez su libro *Work and motivation*, donde establece la relación entre motivación. Para Vroom, el elemento central de la motivación son las expectativas que los sujetos elaboran respecto al ambiente y los posibles resultados de sus acciones. Su modelo, llamado teoría de las expectativas, es una aplicación de la teoría de condicionamiento y las teorías sobre inducción de la teoría de condicionamiento y las teorías sobre inducción y razonamiento, que a su vez proponen que la fuerza con que un comportamiento es implementado depende de la expectativa de refuerzo y lo atractivo que este refuerzo es para el sujeto [...] Vroom ha reconocido la necesidad de distinguir entre las expectativas extrínsecas (como el pago) y la motivación intrínseca proporcionada por las tareas, enfatizando el papel de las diferencias individuales asociadas a rasgos, capacidad de procesamiento cognitivo o preferencias. (Pucheu, 2014, p. 150).

#### 1.3.2.6. Teoría de la evaluación cognoscitiva

Finalizando 1960, un investigador propuso la introducción de las remuneraciones externas, esa propuesta se llamó teoría de la evaluación cognoscitiva y ha sido investigada muchas veces, **“Históricamente, los teóricos de la motivación asumían que los motivadores intrínsecos como los logros, responsabilidades y competencias eran independientes de los motivadores**

**extrínsecos [...] es decir el estímulo de unos no debería de afectar a los otros". (Robbins, 2014, p. 162)**

Por ello, el autor afirma que:

Si la teoría de la evaluación cognoscitiva es válida, debe tener implicaciones importantes para el ejercicio de la administración. Durante años ha sido un erismo entre los especialistas en compensaciones que para que el salario y otras remuneraciones extrínsecas sean motivadores eficaces, tienen que ser consistentes con el desempeño del individuo [...] Si la teoría de la evaluación cognoscitiva es correcta, sería lógico separa el pago del individuo de su desempeño para evita rque se reduzca la motivación intrínseca [...]. (Robbins, 2014, p. 162).

#### 1.4. Formulación del problema

##### Problema General

¿En qué medida la utilización de los convenios educativos influyen en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas Retail del distrito de Surquillo?

##### Problemas Específicos

¿En qué medida influye la eficiencia de las cartas de presentación en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas Retail del distrito de Surquillo?

¿En qué medida influye la eficacia de los convenios educativos en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas Retail del distrito de Surquillo?

#### 1.5. Justificación del estudio

La importancia de esta investigación radicó en que la motivación no solo se rige bajo la capacidad de conseguir el bienestar de la organización, sino en aplicar distintas formas de generar valor tanto para el trabajador como para el empleador.

En la actualidad muchas de las personas que ingresan a trabajar a un Retail lo hacen con la finalidad de juntar el dinero suficiente para poder realizar algún objetivo, en la mayoría poder comenzar o continuar sus estudios ya que más del 50% de los trabajadores son menores de 30 años.

Es por esto que mediante esta investigación se pretende conocer cuál es la utilización de los convenios educativos en el aumento de la motivación de los trabajadores de empresas Retail, para así identificar su grado de influencia.

#### 1.6. Hipótesis

##### Hipótesis General

La utilización de los convenios educativos influye positivamente en el nivel de motivación de los trabajadores de las empresas Retail del distrito de Surquillo.

##### Hipótesis Específicas

La eficiencia de las cartas de presentación influye de manera positiva en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas Retail del distrito de Surquillo

La eficacia de los convenios educativos influye de manera positiva en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas Retail del distrito de Surquillo

#### 1.7. Objetivos

##### Objetivo General

Determinar en qué medida los convenios educativos influyen en el nivel de motivación de los colaboradores de las empresas Retail del distrito de Surquillo.

##### Objetivos Específicos

Determinar en qué medida influye la eficiencia de las cartas de presentación en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas Retail del distrito de Surquillo.

Determinar en qué medida influye la eficacia de los convenios educativos en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas Retail del distrito de Surquillo.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

De acuerdo al tipo de investigación es de nivel explicativo, ya que busca corroborar la hipótesis y comprobar la información que destaca de situaciones de causa-efecto; causal, porque obtiene evidencia de la relación causa-efecto y correlacional para determinar el grado de relación de las variables.

Como no manipularemos las variables el diseño es no experimental y transversal, ya que se estudiará en un momento determinado de tiempo.



## 2.2. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA
<b>Utilización de los convenios educativos</b>	Los Convenios Educativos son alianzas que se realizan entre dos instituciones públicas o privadas. Es un documento suscrito en el que manifiestan la voluntad y compromiso de desarrollar en forma planificada actividades de interés común. Expresando la confianza y buena voluntad entre las partes comprometidas para desarrollar actividades de cooperación mutua. Dependiendo del tipo de convenio, las obligaciones de ambas partes varían, así como su duración y administración. (p.2004).	Eficiencia de Cartas de Presentación	¿Considera Ud. Que los procedimientos para adquirir una carta de presentación para utilizar los convenios educativos son los adecuados?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Desacuerdo Totalmente desacuerdo
			¿A Ud. le resulta sencillo poder adquirir la carta de presentación?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Desacuerdo Totalmente desacuerdo
			¿Solicita Ud. la carta de presentación con frecuencia?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Desacuerdo Totalmente desacuerdo
		Eficacia de los convenio educativo	¿Considera Ud. Que la información brindada por los contactos es la adecuada para conocer los beneficios educativos?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Desacuerdo Totalmente desacuerdo
			Cuando Ud. fue atendido en la institución educativa ¿Recibió un trato amable por parte del personal de la institución educativa?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Desacuerdo Totalmente desacuerdo
			¿Su centro de estudios respeta el precio por convenio?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Desacuerdo Totalmente desacuerdo
			Cuando Ud. tiene alguna duda sobre este beneficio, ¿sus preguntas son contestadas con claridad por su asistente de tienda o personal de GDH?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Desacuerdo Totalmente desacuerdo

Nivel de Motivación	Necesidad de logro, el impulso por sobresalir, por tener realizaciones sobre conjunto de normas, por luchar para tener éxito. Necesidad de poder, necesidad de hacer que los otros se conduzcan como no lo habrían hecho de otro modo. Necesidad de afiliación, deseo de tener relaciones amistosas y cercanas. (2014, p. 162).	Grado de satisfacción de los colaboradores respecto a los beneficios educativos	¿Considera Ud. que la empresa brinda información adecuada de los convenios educativos?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Desacuerdo Totalmente desacuerdo
			¿Conoce y entiende Ud. claramente el proceso para adquirir un beneficio educativo?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Desacuerdo Totalmente desacuerdo
			¿Se encuentra Ud. conforme con la cantidad de instituciones educativas con las que su empresa mantiene convenio?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Desacuerdo Totalmente desacuerdo
			¿Se encuentra Ud. satisfecho con el porcentaje de descuento que ha obtenido para estudiar?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Desacuerdo Totalmente desacuerdo
			¿Considera Ud. que la utilización de los convenios educativos ayuda a su formación académica y laboral?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Desacuerdo Totalmente desacuerdo
			¿Ud. Considera que la empresa realiza nuevos convenios educativos, los cuales son de su interés?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Desacuerdo Totalmente desacuerdo
		Aplicación	Cuando Ud. pone en práctica sus conocimientos académicos, ¿Logra obtener mejores resultados en su trabajo?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Desacuerdo Totalmente desacuerdo
			¿Su horario de trabajo le permite equilibrar su vida laboral y personal (estudios)?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo

		Motivo de permanencia		Desacuerdo Totalmente desacuerdo
			¿Ud. cuenta con el apoyo de su jefe para continuar estudiando?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Desacuerdo Totalmente desacuerdo
		Confianza	¿Desde que Ud. comenzó a estudiar, su nivel de confianza en la realización de sus funciones ha mejorado?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Desacuerdo Totalmente desacuerdo
			¿Considera Ud. que a través de los convenios educativos la empresa fomenta su desarrollo profesional?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Desacuerdo Totalmente desacuerdo

### 2.3. Población y Muestra

Unidad de análisis: Los trabajadores de empresas retail del distrito de Surquillo.

Población: Todos los trabajadores de las tiendas retail que se encuentran en el distrito de Surquillo, los cuales suman un total de 250 trabajadores.

Muestra: Para determinar la muestra se considerará a trabajadores que están utilizando el convenio educativo, cuyas empresas pertenezcan al rubro retail en el distrito de Surquillo, utilizando el muestreo sistemático se encuestará a una porción de la población en el estudio. Esta muestra se ha delimitado a través de una fórmula para determinar el tamaño de la muestra cuantitativa y población finita.

Diseño muestral: Implica determinar el tamaño de la muestra y los procedimientos para seleccionarla a partir de la población.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 250}{(0.05^2 * (250 - 1)) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

**n=152 (Tamaño de la muestra)**

El cual nos arrojó una muestra de 152 trabajadores, los cuales se le aplicará la encuesta para la recolección de datos y su posterior estudio.

Muestreo Sistemático

$$K = N/n$$

Para:

$$N = 250$$

$$n = 152$$

$$K = 250/152$$

$$K=2$$

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica utilizada para la investigación fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de preguntas previamente elaborado a partir de la validación por Juicio de expertos, después se aplicará el cuestionario a los trabajadores de empresas retail del distrito de Surquillo.

De acuerdo a Sampieri, Fernandez y Batista, **“La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir [...] la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”**. (2006, p. 323-324)

La validación del instrumento se realizó a través del “Juicio de Expertos”.

Experto	Cargo
<b>Lic. Daniela Purizaga</b>	Coordinadora de Clima y Cultura
<b>Lic. Lessly Daviran</b>	Coordinadora de Clima y Cultura
<b>Mg. Carla Castillo Galvez</b>	Supervisora de Capacitación

La confiabilidad del mismo, se hará a nivel estadístico con el Alfa de Cronbach.

## Análisis de fiabilidad antes de la aplicación del cuestionario

### Variable 1

**Resumen del procesamiento de los casos**

casos		
	N	%
Válidos	15	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	7

### Variable 2

**Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Válidos	152	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	152	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	18

## Análisis de fiabilidad después de la aplicación del cuestionario

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	11

**Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Válidos	15	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
¿Considera Ud. que los procedimientos para adquirir una carta de presentación para utilizar los convenios educativos son los adecuados?	1,71	,803	152
¿A Ud. le resulta sencillo poder adquirir la carta de presentación?	1,73	,976	152
¿Solicita Ud. la carta de presentación con frecuencia?	2,94	1,333	152
¿Considera Ud. que la información brindada por los contactos es la adecuada para conocer los beneficios educativos?	2,84	1,374	152
Cuando Ud. fue atendido en la institución educativa ¿Recibió un trato amable por parte del personal de la institución educativa?	1,58	1,026	152
¿Su centro de estudios respeta el precio por convenio?	1,63	,725	152
Cuando Ud. tiene alguna duda sobre este beneficio, ¿sus preguntas son contestadas con claridad por su asistente de tienda o personal de GDH?	1,97	,986	152
¿Considera Ud. que la empresa brinda información adecuada de los convenios educativos?	2,41	1,164	152
¿Conoce y entiende Ud. claramente el proceso para adquirir un beneficio educativo?	2,64	1,171	152
¿Se encuentra Ud. conforme con la cantidad de instituciones educativas con las que su empresa mantiene convenio?	2,40	1,236	152
¿Se encuentra Ud. satisfecho con el porcentaje de descuento que ha obtenido para estudiar?	2,55	1,249	152
¿Considera Ud. que la utilización de los convenios educativos ayuda a su formación académica y laboral?	2,11	1,107	152
¿Ud. Considera que la empresa realiza nuevos convenios educativos, los cuales son de su interés?	2,28	1,064	152
Cuando Ud. pone en práctica sus conocimientos académicos, ¿Logra obtener mejores resultados en su trabajo?	1,88	,965	152
¿Su horario de trabajo le permite equilibrar su vida laboral y personal (estudios)?	2,86	1,256	152
¿Ud. cuenta con el apoyo de su jefe para continuar estudiando?	2,57	1,046	152
¿Desde que Ud. comenzó a estudiar, su nivel de confianza en la realización de sus funciones ha mejorado?	2,17	,982	152
¿Considera Ud. que a través de los convenios educativos la empresa fomenta su desarrollo personal?	1,84	,759	152

## 2.5. Métodos de análisis de datos

La investigación fue de acuerdo al nivel explicativo causal correlacional perteneciente. El método empleado es observacional.

Hipotético deductivo: A partir de la observación se conceptualizó y operacionalizó las variables; para formular una hipótesis la cual conllevó a un conjunto de deducciones a través de investigaciones previas ya existentes.

Después de la aplicación del instrumento llamado cuestionario se obtuvo los resultados esperados en la investigación, los cuales se sometieron al análisis estadístico para ello se realizó el conteo, la tabulación y para el procesamiento del análisis de los datos la prueba de normalidad y la contrastación de las hipótesis, así mismo se utilizará el programa Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (IBM SPSS), para obtener el resultado final.

También se utilizó los métodos teóricos, como la inducción, deducción, resumen, definición, comparación, interpretación selección sistematización y análisis de datos, los cuales se utilizan en toda la investigación desde la formulación del problema hasta la presentación del informe final.

## 2.6. Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta, la veracidad de resultados; el respeto por la propiedad intelectual; el respeto por las convicciones políticas, religiosas y morales; respeto por el medio ambiente y la biodiversidad; responsabilidad social, política, jurídica y ética; respeto a la privacidad; proteger la identidad de los individuos que participen en el estudio; honestidad, etc.



### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas, gráficos y su interpretación

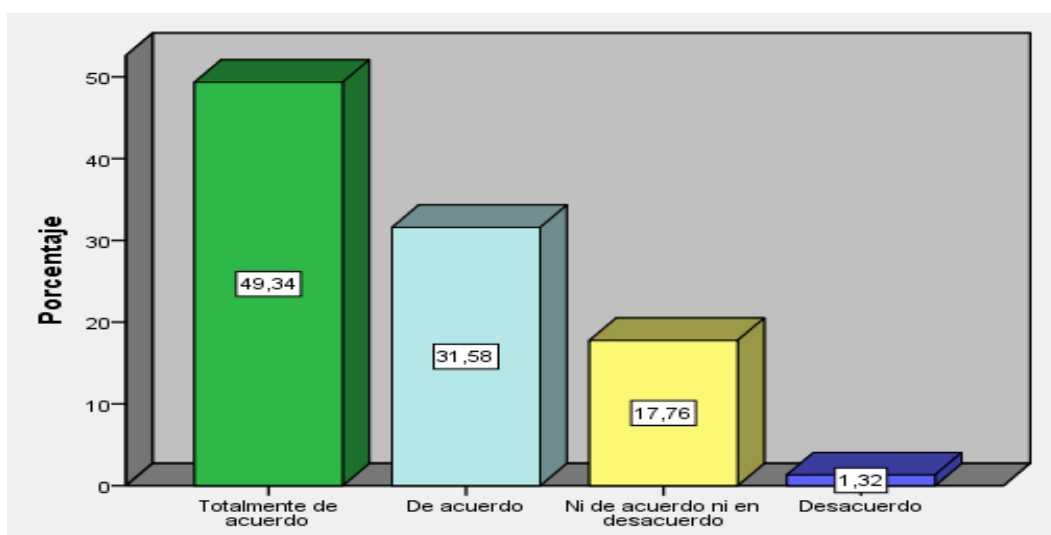
##### Pregunta 1

¿Considera Ud. que los procedimientos para adquirir una carta de presentación para utilizar los convenios educativos son los adecuados?

##### Estadísticos

N	Válidos	152
	Perdidos	0

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	75	49,3	49,3	49,3
De acuerdo	48	31,6	31,6	80,9
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	17,8	17,8	98,7
Desacuerdo	2	1,3	1,3	100,0
Total	152	100,0	100,0	



El 43.34% está totalmente de acuerdo con que los procedimientos para adquirir una carta de presentación son adecuados. Mientras que solo 1.32% está en desacuerdo con los procedimientos.

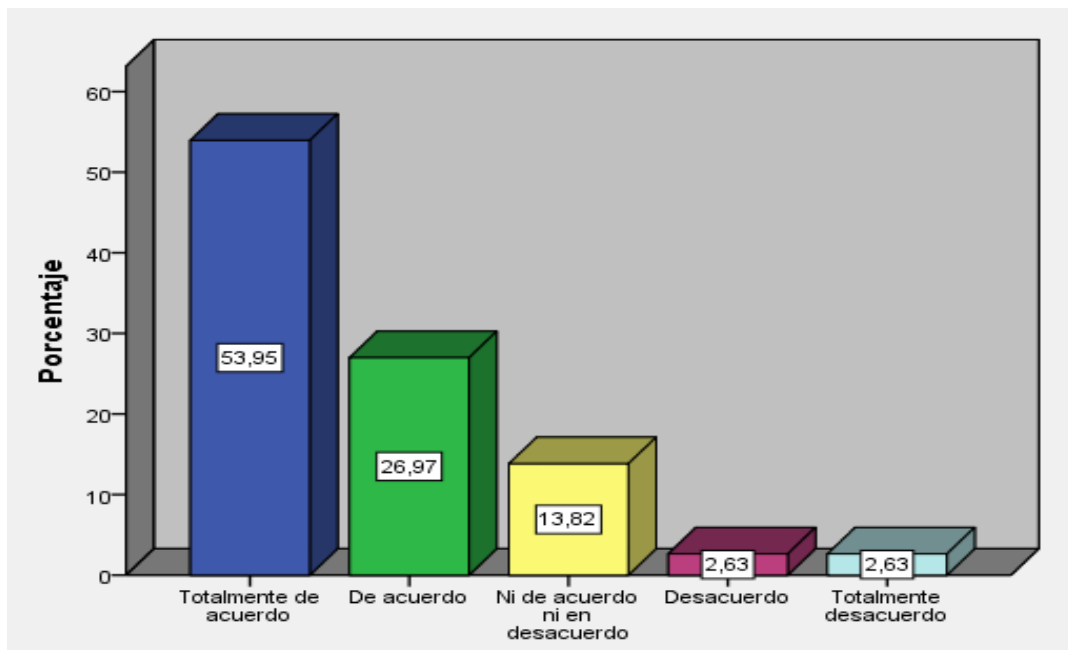
## Pregunta 2

¿A Ud. le resulta sencillo poder adquirir la carta de presentación?

### Estadísticos

N	Válidos	152
	Perdidos	0

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	82	53,9	53,9	53,9
De acuerdo	41	27,0	27,0	80,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	13,8	13,8	94,7
Desacuerdo	4	2,6	2,6	97,4
Totalmente desacuerdo	4	2,6	2,6	100,0
Total	152	100,0	100,0	



A más de la mitad de colaboradores les resulta sencillo adquirir la carta de presentación. Pero aún existe un pequeño porcentaje en desacuerdo y totalmente desacuerdo de 2.63% cada uno.

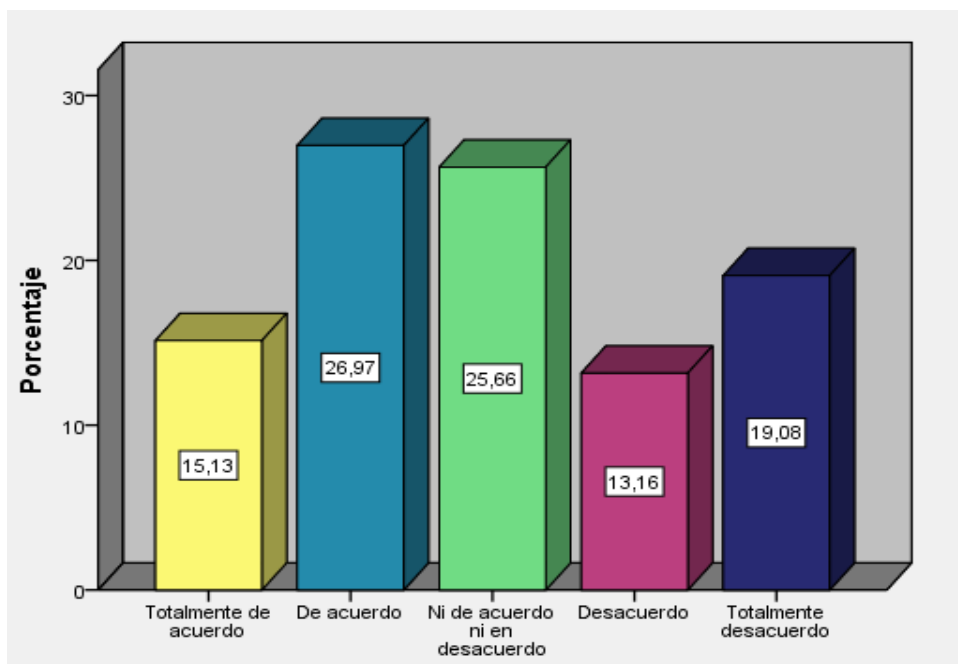
### Pregunta 3

¿Solicita Ud. la carta de presentación con frecuencia?

#### Estadísticos

N	Válidos	152
	Perdidos	0

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	23	15,1	15,1	15,1
De acuerdo	41	27,0	27,0	42,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	25,7	25,7	67,8
Desacuerdo	20	13,2	13,2	80,9
Totalmente desacuerdo	29	19,1	19,1	100,0
Total	152	100,0	100,0	



El 19.08% esta totalmente en desacuerdo con que solicita la carta de presentación con frecuencia, pero el 15.13% si lo solicita con frecuencia.

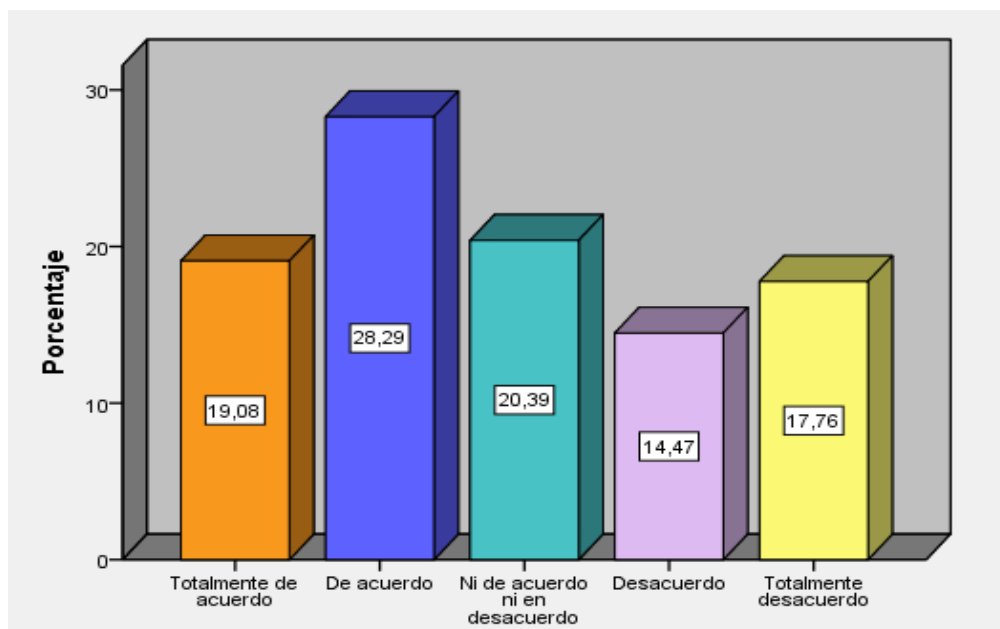
#### Pregunta 4

¿Considera Ud. que la información brindada por los contactos es la adecuada para conocer los beneficios educativos?

#### Estadísticos

N	Válidos	152
	Perdidos	0

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	29	19,1	19,1	19,1
De acuerdo	43	28,3	28,3	47,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	20,4	20,4	67,8
Desacuerdo	22	14,5	14,5	82,2
Totalmente desacuerdo	27	17,8	17,8	100,0
Total	152	100,0	100,0	



El 28.39% está de acuerdo con que la información brindada es la adecuada por parte de los contactos. Sin embargo, el 14.47% está en desacuerdo y el 17.76% está totalmente en desacuerdo.

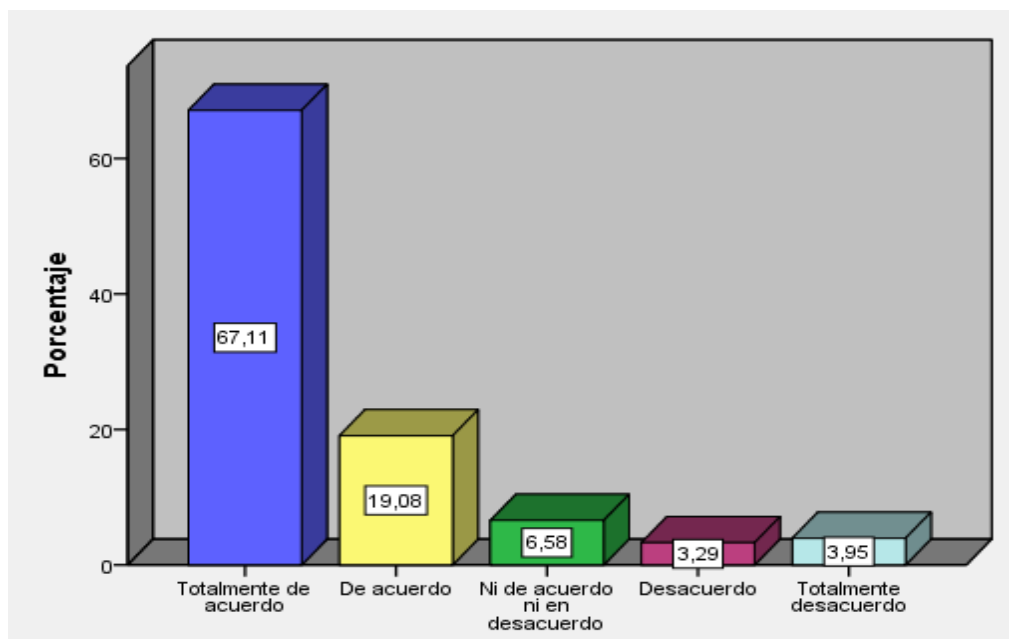
### Pregunta 5

Cuando Ud. fue atendido en la institución educativa ¿Recibió un trato amable por parte del personal de la institución educativa?

#### Estadísticos

N	Válidos	152
	Perdidos	0

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	102	67,1	67,1	67,1
De acuerdo	29	19,1	19,1	86,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	6,6	6,6	92,8
Desacuerdo	5	3,3	3,3	96,1
Totalmente desacuerdo	6	3,9	3,9	100,0
Total	152	100,0	100,0	



El 67.11% está totalmente de acuerdo en que recibió un trato amable por parte del personal de la institución educativa y solo un 3.95% está totalmente en desacuerdo con eso.

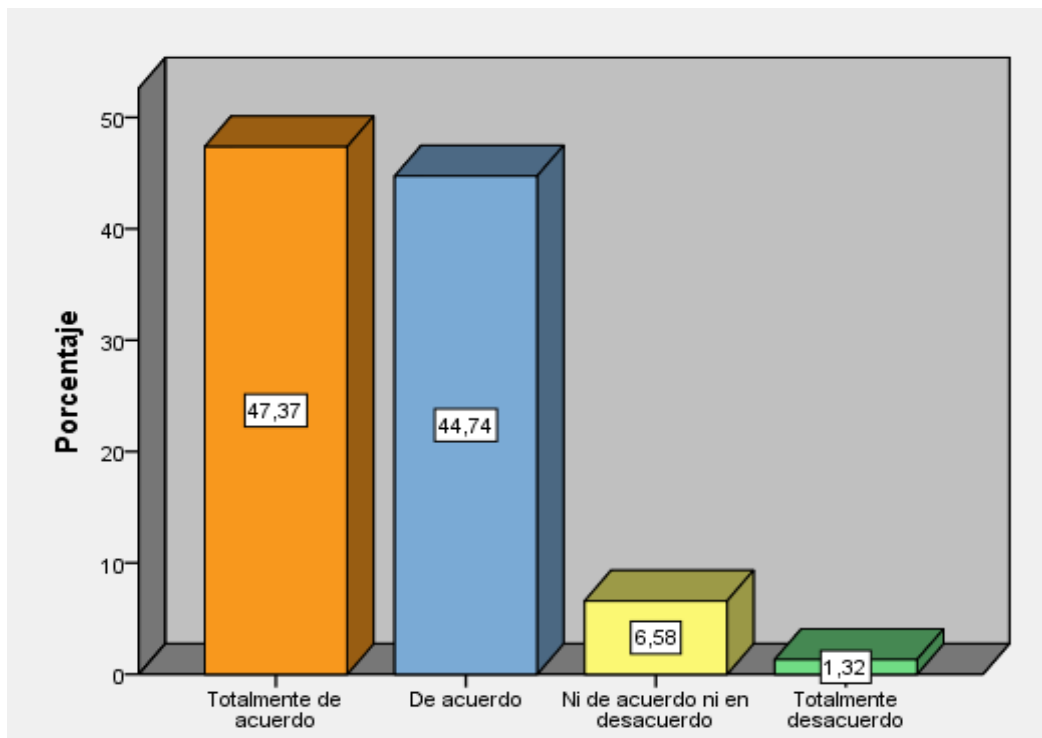
## Pregunta 6

¿Su centro de estudios respeta el precio por convenio?

### Estadísticos

N	Válidos	152
	Perdidos	0

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	72	47,4	47,4
	De acuerdo	68	44,7	92,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	6,6	98,7
	Totalmente desacuerdo	2	1,3	100,0
	Total	152	100,0	100,0



El 47.37% está totalmente de acuerdo con que su centro de estudios respeta el precio por convenio, el 44.74% está de acuerdo, el 6.58% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 1.32% está totalmente en desacuerdo.

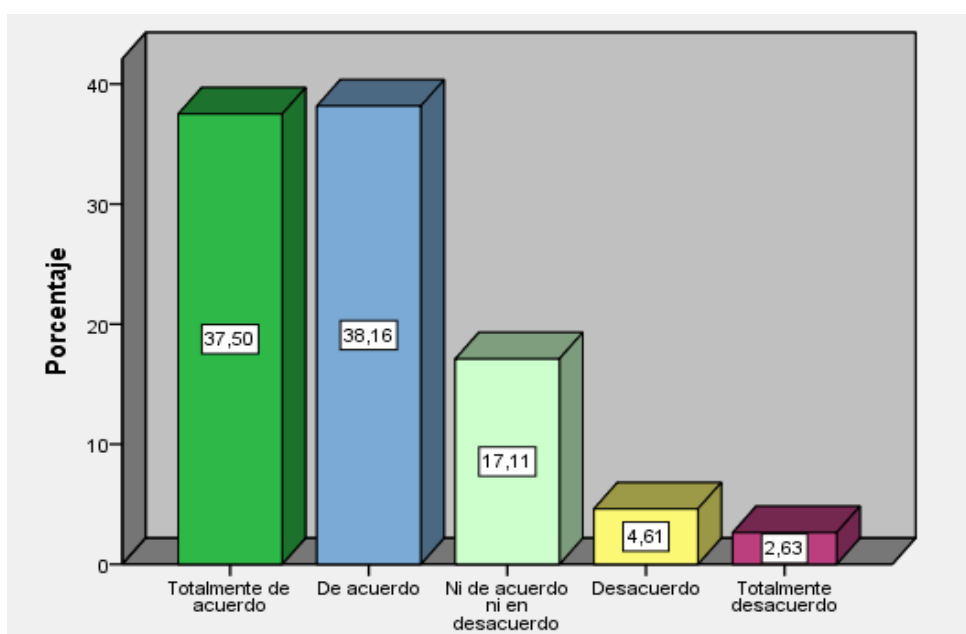
## Pregunta 7

Cuando Ud. tiene alguna duda sobre este beneficio, ¿sus preguntas son contestadas con claridad por su asistente de tienda o personal de GDH?

### Estadísticos

N	Válidos	152
	Perdidos	0

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	57	37,5	37,5	37,5
De acuerdo	58	38,2	38,2	75,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	17,1	17,1	92,8
Desacuerdo	7	4,6	4,6	97,4
Totalmente desacuerdo	4	2,6	2,6	100,0
Total	152	100,0	100,0	



El 37.50% de los colaboradores están de acuerdo con que las preguntas son contestadas con claridad por su asistente de tienda o personal de GDH y también el 38.16% esta de acuerdo. Solo el 2.63% esta totalmente en desacuerdo.

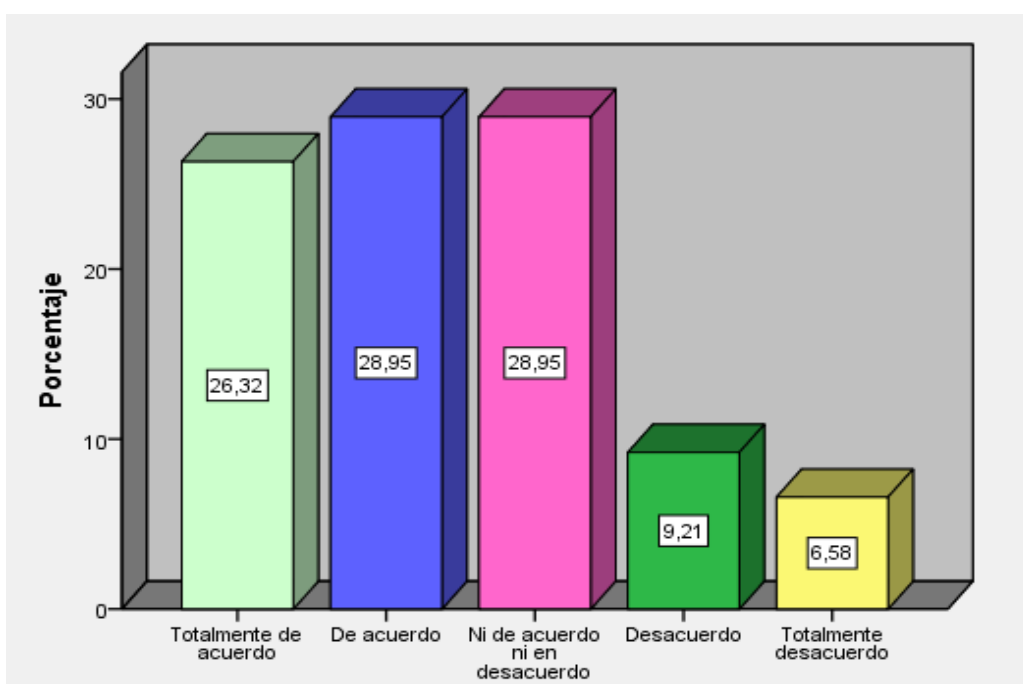
### Pregunta 8

¿Considera Ud. que la empresa brinda información adecuada de los convenios educativos?

#### Estadísticos

N	Válidos	152
	Perdidos	0

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	40	26,3	26,3	26,3
De acuerdo	44	28,9	28,9	55,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	28,9	28,9	84,2
Desacuerdo	14	9,2	9,2	93,4
Totalmente desacuerdo	10	6,6	6,6	100,0
Total	152	100,0	100,0	



El 28.95% de los colaboradores considera que no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la empresa brinde información adecuada de los convenios educativos, el 28.95% esta de acuerdo y el 26.32% esta totalmente de acuerdo con que la información es la adecuada.



### 3.2. Prueba de Normalidad

En la tabla 1 se presentan los puntajes obtenidos para las variables utilización de los convenios educativos y nivel de motivación. Se observa que los puntajes de la variable utilización de convenios educativos y su puntaje total no presenta distribución normal ( $p < ,05$ ). Así mismo los puntajes de la variable nivel de motivación y su puntaje total no presenta distribución normal ( $p < ,05$ ), según los resultados obtenidos se empleará para la prueba de hipótesis la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 1

*Prueba de normalidad para Utilización de los convenios educativos y Nivel de Motivación*

		Utilización de los Convenios Educativos		Nivel de Motivación
N		152		152
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,0564		2,3361
	Desviación estándar	,71762		,63555
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,123		,078
	Positivo	,123		,078
	Negativo	-,070		-,067
Estadístico de prueba		,123		,078
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>		,025 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

### 3.3. Prueba de Hipótesis

#### Prueba de hipótesis específica 1:

En la tabla 2 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica1: La eficiencia de las cartas de presentación influye de manera positiva en el nivel de motivación de los trabajadores de las empresas de Retail del distrito de Surquillo. Se obtuvo un coeficiente de correlación baja de  $r= 0.387$ , con una  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y muy significativa entre la dimensión eficiencia de las cartas y nivel de motivación; es decir a mayor eficiencia de las cartas mayor motivación de los trabajadores. Esta relación se puede apreciar en la Figura 1.

*Tabla 2*

*Relación de la dimensión eficiencia de las cartas y la variable nivel de motivación de los trabajadores de las empresas de Retail*

			Eficiencia de Cartas de Presentación	Nivel de Motivación
Rho de Spearman	Eficiencia de Cartas de Presentación	Coeficiente de correlación	1,000	,387**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
Nivel de Motivación	Nivel de Motivación	Coeficiente de correlación	,387**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

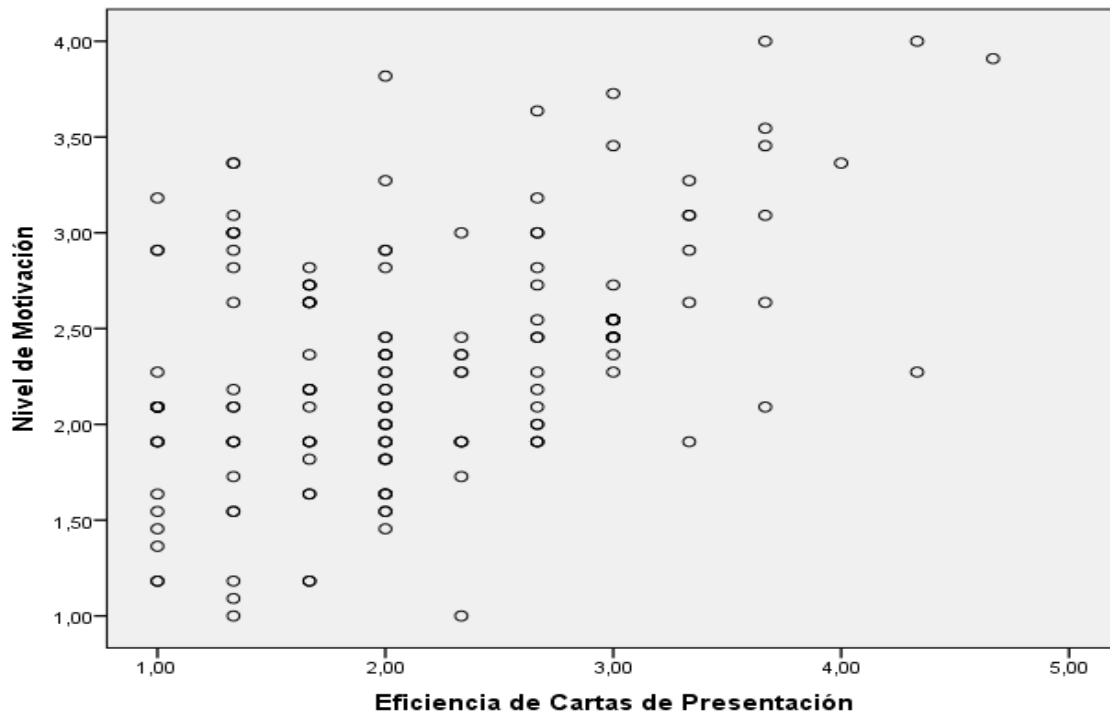


Figura 1. Relación de dimensión eficiencia de las cartas y la variable nivel de motivación de los trabajadores de las empresas.

#### Prueba de hipótesis específica 2:

En la tabla 3 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2: la eficiencia de los convenios educativos influye de manera positiva en el nivel de motivación de los trabajadores de las empresas de Retail del distrito de Surquillo. Se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0553$ , con una  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y muy significativa entre la dimensión eficiencia de los convenios educativos y el nivel de motivación; es decir a mayor eficiencia de los convenios educativos mayor motivación de los trabajadores. Esta relación se puede apreciar en la Figura 2.

Tabla 3

*Relación de la dimensión eficiencia de los convenios educativos y el nivel de motivación.*

			Nivel de Motivación	Eficacia del convenio educativo
Rho de Spearman	Nivel de Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,553**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Eficacia del convenio educativo	Coeficiente de correlación	,553**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

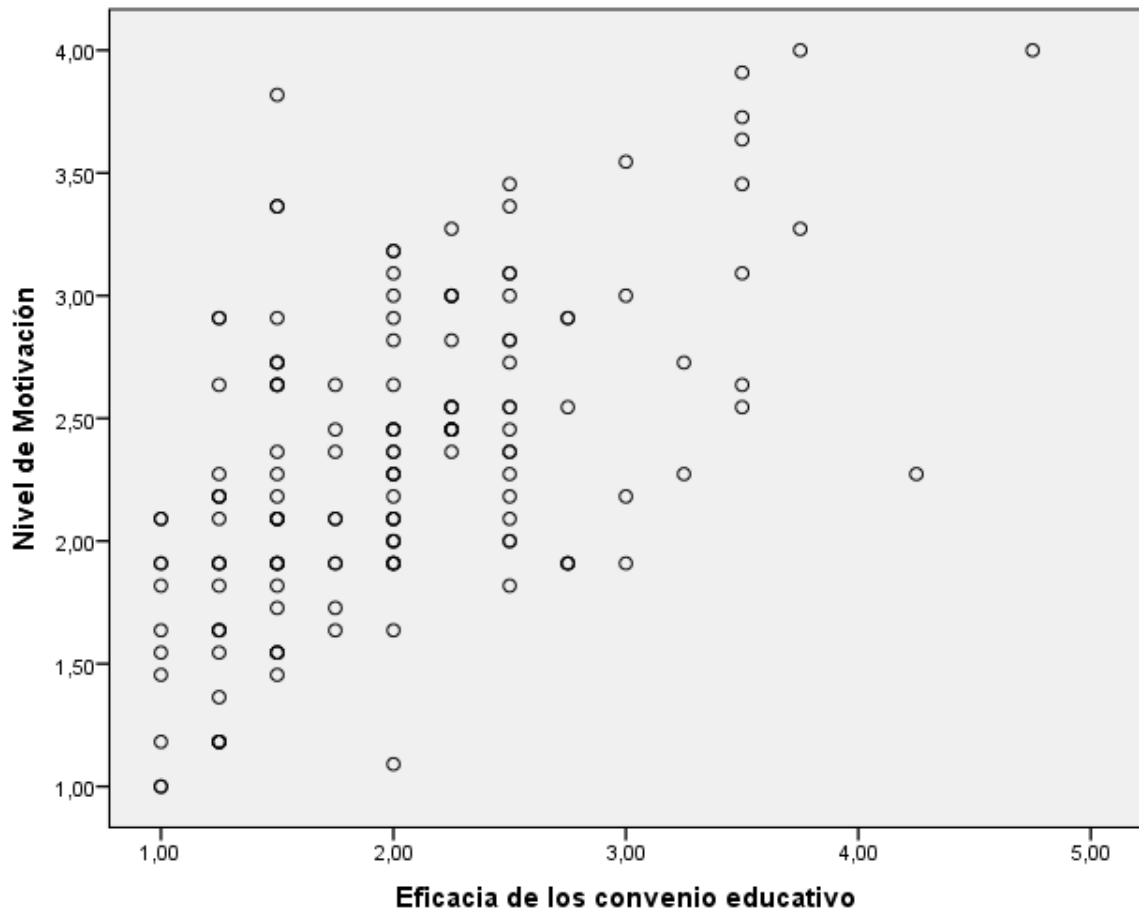


Figura 2. Relación entre la dimensión eficiencia de los convenios educativos y el nivel de motivación.

Prueba de hipótesis general:

En la tabla 4, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: La utilización de los convenios educativos influye positivamente en el nivel de motivación de los trabajadores de las empresas de Retail del distrito de Surquillo. Se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0.514^{**}$ , con una  $p=0.000$  ( $p < .001$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa entre la utilización de los convenios educativos y el nivel de motivación; es decir a mayor utilización de los convenios educativos mayor es el nivel de motivación. Esta relación se puede apreciar en la Figura 3.

Tabla 4

*Relación entre la utilización de los convenios educativos y el nivel de motivación.*

			Nivel de Motivación	Utilización de los Convenios Educativos
Rho de Spearman	Nivel de Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,514**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
Utilización de los Convenios Educativos		Coefficiente de correlación	,514**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

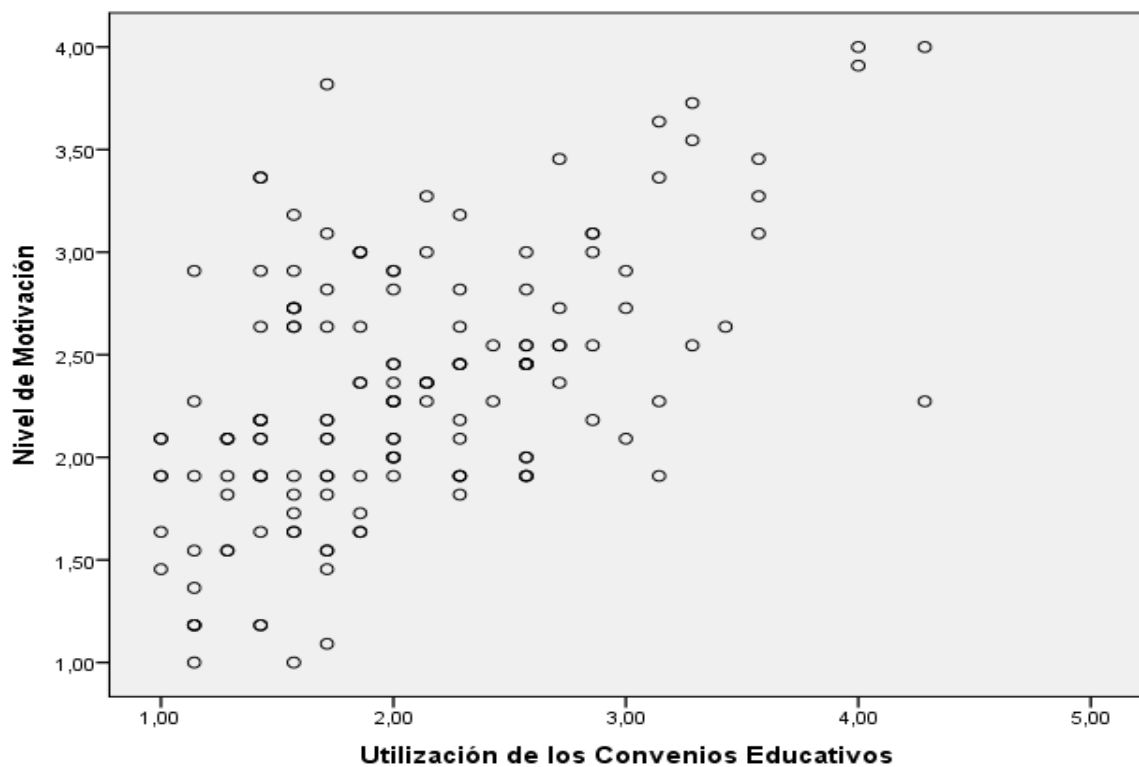


Figura 4. Relación entre la utilización de los convenios educativos y el nivel de motivación.

#### IV. REFERENCIAS

Barreiro F., J, et al. (2003). *Gestión Científica Empresarial: Temas de investigación actuales.*

Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=9oa\\_UnBzqPk&pg=PA119&dq=teorias+sobre+motivacion+laboral&hl=es419&sa=X&vd=0CB8Q6AEwWoVChMIpcacpJ7\\_yAIVy0ImCh0bqwfV#v=onepage&q=teorias%20sobre%20motivacion%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9oa_UnBzqPk&pg=PA119&dq=teorias+sobre+motivacion+laboral&hl=es419&sa=X&vd=0CB8Q6AEwWoVChMIpcacpJ7_yAIVy0ImCh0bqwfV#v=onepage&q=teorias%20sobre%20motivacion%20laboral&f=false)

Confianza y transformación: *México explorará nuevas realidades económicas.* (2014). Pwc.

Recuperado de [https://www.pwc.com/mx/en/forms/archivo/051405\\_br\\_ceomexico.pdf](https://www.pwc.com/mx/en/forms/archivo/051405_br_ceomexico.pdf)

Equipo Vertice, (2008). *Retribución de Personal.*

Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=WBcSyLeFqyK&pg=PA1&dq=teorias+de+motivacion&hl=es419&sa=X&sqi=2&ved=0CB8AEwAWoVCMIbnS0579yAIViW4mCh1tbA4v#v=onepage&q=teorias%20de%20motivacion&f=false>

Gandía M., I. (2007). *El líder que llevamos dentro.*

Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=13u2lb7bNf0C&pg=PA106&dq=teoria+Dual+de+Frederick+Herzberg&hl=es19&sa=X&ved=0CDkQ6AEwBWoVChMlpvbrkbj9yAIVA1cmCh3u0QfO#v=onepage&q=teoria%20Dual%20de%20Frederick%20Herzberg&f=false>

Garcia, M. et al. (2003). *La motivación laboral de los jóvenes en su primer empleo.*

Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72715118>

Gonzalez G., M. (2006). *Habilidades Directivas.*

Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=m2O0lf1Hp8oC&p>

g=PA82&dq=teorias+sobre+motivacion+laboral&hl=es419&sa=X&ved=#v  
=onepage&q=teorias%20sobre%20motivacion%20laboral&f=false

Iona, G. et al. (2013). *La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4555>

Manso P., J. (2002). *El legado: De Frederick Irving Herzberg*. Recuperado de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849/757>

Martinez C., J. (). *Funcionarios Públicos: Evolución y Prospectiva*. Recuperado de [www.eumed.net/libros/2005/dfch-fun/](http://www.eumed.net/libros/2005/dfch-fun/)

Merino, E. (2012). *La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables* (Tesis de Bachiller). Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>

Pucheu M., A. (2014). *Desarrollo y Eficiencia Organizacional*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=6dS1BwAAQBAJ&pg=PT521&dq=Teor%C3%ADa+de+la+Preferencia+%E2%80%93+Expectativa+de+Vroom&hl=es419&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMIwJXXWMn\\_yAlVwkQmCh23uwUO#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20de%20Preferencia%20%E2%80%93%20Expectativa%20de%20Vrom&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=6dS1BwAAQBAJ&pg=PT521&dq=Teor%C3%ADa+de+la+Preferencia+%E2%80%93+Expectativa+de+Vroom&hl=es419&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMIwJXXWMn_yAlVwkQmCh23uwUO#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20de%20Preferencia%20%E2%80%93%20Expectativa%20de%20Vrom&f=false)

¿Qué recompensa hace que seas fiel a tu empresa?. (21 de diciembre de 2014). *Gestión*, p. 1.

Robbins, S. y Coulter, M., (2005). *Administración*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=oVHIFmFi\\_ToC&prints=frontcover&dq=La+teor%C3%ADa+X+presenta+un+puntode+vista](https://books.google.com.pe/books?id=oVHIFmFi_ToC&prints=frontcover&dq=La+teor%C3%ADa+X+presenta+un+puntode+vista)



+b%C3%A1sicamente+negativo+de+las+personas+estricto&hl=es419&sa=X&ved=0CCgQ6AEwAmoVChMltlLqm5n9yAlVhjomCh33nwOh#v=onepage&q&f=false

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*.

Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA156&dq=teorias+de+motivacion&hl=es419&sa=X&qj=2&ved=0CBoQ6AEwAGoVChMlibnS0579yAlViW4mCh1tbA4v#v=onepage&q=teorias%20de%20motivacion&f=false>

Solo el 50% de empresas en el Perú logra retener a su personal. (09 de abril de 2014). El Comercio. p.1.

Vicerrectoría Académica. (2006). *Procedimiento para establecer convenios y acuerdos de cooperación académica e intercambio*. Recuperado de <http://docplayer.es/395232-Procedimiento-para-establecer-convenios-y-acuerdos-de-cooperacion-academica-e-intercambio-universidad-iberoamericana.html>

Torres, R. (2005). 12 Tesis para el cambio educativo. Recuperado de <http://www.red-ler.org/12tesis-cambio-educativo.pdf>

Delgado, M. y Di Antonio, A. (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://saber.ucv.ve/xmlui/bitstream/123456789/3527/1/Completo..pdf>

Ministerio de Educación. (2010). Performance-based Agreements (PBA). Recuperado de [http://www.mecesup.cl/usuarios/MECESUP/File/2012/ingles/UNESCO\\_IESALC\\_\\_CD\\_.pdf](http://www.mecesup.cl/usuarios/MECESUP/File/2012/ingles/UNESCO_IESALC__CD_.pdf)

Gomez, F. (2006). El convenio y el plan de viabilidad en la Nueva Ley Concursal. Recuperado de <http://firmafgm.com/perch/resources/publications/aeca69.pdf>

## ANEXOS

### CUESTIONARIO PARA ENTREVISTAR A LOS TRABAJADORES DE EMPRESAS RETAIL DEL DISTRITO DE SURQUILLO

#### Instrumento de medición

Mis saludos cordiales Sr. Trabajador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de “INFLUENCIA DE LOS CONVENIOS EDUCATIVOS EN EL NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE EMPRESAS RETAIL DEL DISTRITO DE SURQUILLO”

Quisiera pedir en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevaran mucho tiempo, cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar al Título de Licenciado en Administración, pero nunca se comunicaran datos individuales. Le agradeceré que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe mencionar que no hay respuesta correcta ni incorrecta.

Muchas gracias por su colaboración.

DIMENSIONES E ITEMS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	desacuerdo	Totalmente desacuerdo
<b>VARIABLE: Utilización de los Convenios Educativos</b>					
<b>INDICADOR: Eficiencia de Cartas de Presentación</b>					
1. ¿Considera Ud. Que los procedimiento para adquirir una carta de presentación para utilizar los convenios educativos son los adecuados?					
2. ¿A Ud. le resulta sencillo poder adquirir la carta de presentación?					
3. ¿Solicita Ud. la carta de presentación con frecuencia?					
<b>INDICADOR: Eficacia de los convenio educativo</b>					
4. ¿Considera Ud. Que la información brindada por los contactos es la adecuada para conocer los beneficios educativos?					
5. Cuando Ud. fue atendido en la institución educativas ¿Recibió un trato amable por parte del personal de la institución educativa?					
6. ¿Su centro de estudios respeta el precio por convenio?					
7. Cuando Ud. tiene alguna duda sobre este beneficio, ¿sus preguntas son contestadas con claridad por su asistente de tienda o personal de GDH?					

DIMENSIONES E ITEMS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	desacuerdo	Totalmente desacuerdo
<b>VARIABLE: Nivel de Motivación</b>					
<b>INDICADOR: Grado de satisfacción de los colaboradores respecto a los beneficios educativos</b>					
8. ¿Considera Ud. que la empresa brinda información adecuada de los convenios educativos?					
9. ¿Conoce y entiende Ud. claramente el proceso para adquirir un beneficio educativo?					
10. ¿Se encuentra Ud. conforme con la cantidad de instituciones educativas con las que su empresa mantiene convenio?					
11. ¿Se encuentra Ud. satisfecho con el porcentaje de descuento que ha obtenido para estudiar?					
12. ¿Considera Ud. que la utilización de los convenios educativos ayuda a su formación académica y laboral?					
13. ¿Ud. Considera que la empresa realiza nuevos convenios educativos, los cuales son de su interés?					
<b>INDICADOR: Aplicación</b>					
14. Cuando Ud. pone en práctica sus conocimientos académicos, ¿Logra obtener mejores resultados en su trabajo?					
<b>INDICADOR: Motivo de permanencia</b>					
15. ¿Su horario de trabajo le permite equilibrar su vida laboral y personal (estudios)?					
16. ¿Ud. cuenta con el apoyo de su jefe para continuar estudiando?					
<b>INDICADOR: Confianza</b>					
17. ¿Desde que Ud. comenzó a estudiar, su nivel de confianza en la realización de sus funciones ha mejorado?					
18. ¿Considera Ud. que a través de los convenios educativos la empresa fomenta su desarrollo profesional?					

Lima, 30 de Noviembre de 2015

Estimada Srta. Daniela Purizaga Vertiz  
Coordinadora de Clima y Cultura

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "Influencia de la utilización de los convenios educativos en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas Retail del distrito de Surquillo".

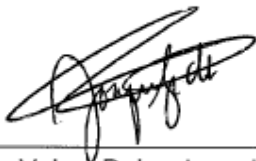
Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted.

Atentamente



---

Valery Delya Joaquin Agreda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Influencia de la utilización de los convenios educativos en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas retail del distrito de Surquillo"		INVESTIGADORES		ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA		¿CUMPLE (NO CUMPLE)	
Apellidos y nombres del experto: <b>Punzo Vértiz Daniela</b>		¿Conoce el procedimiento para adquirir una carta de presentación?		¿Le resulta sencillo poder adquirir la carta de presentación?		¿Solicita la carta de presentación con frecuencia?		✓	
Utilización de los convenios educativos		¿Utiliza los datos de contacto brindados por la empresa para adquirir mayor información de los beneficios educativos?		Cuando fue atendido en la institución educativa, ¿Recibió un trato amable por parte de los asesores?		¿Su centro de estudios respeta el precio por convenio?		✓	
Nivel de motivación		Cuando biena alguna duda sobre este beneficio, ¿túe preguntas son contestadas con claridad por su asistente de tienda o personal de GDM?		¿Considera que la empresa brinda información adecuada de los convenios educativos?		¿Comenzó y entendió claramente el proceso para adquirir un beneficio educativo?		✓	
Grado de utilización de los convenios educativos		¿Se encuentra satisfecho con la cantidad de instituciones educativas con las que su empresa mantiene convenio?		¿Se encuentra satisfecho con el porcentaje de descuento que ha obtenido para estudiar?		¿Considera que la utilización de los convenios educativos ayuda a su formación académica y laboral?		✓	
Aplicación		¿La empresa realiza nuevos convenios educativos, los cuales son de su interés?		Cuando pide en práctica sus conocimientos académicos, ¿logra obtener mejores resultados en su trabajo?		¿Su horario de trabajo le permiten equilibrar su vida laboral y personal (estudios)?		✓	
Módulo de permancia		¿Cuenta con el apoyo de su jefe para continuar estudiando?		¿La estabilidad laboral que le brinda su empresa le permite continuar con sus estudios?		¿Desde que comenzó a estudiar, su nivel de confianza en la realización de sus funciones ha mejorado?		✓	
Confianza		¿Considera que a través de los convenios educativos la empresa fomenta su desarrollo personal?						✓	
Firma del experto		Fecha: 30/11/15						✓	

Considera que la empresa fomenta su desarrollo personal a través de los convenios educativos?

*[Firma manuscrita]*

Lima, 30 de Noviembre de 2015

Estimada Srta. Lessly Daviran Ruiz  
Coordinadora de Clima y Cultura

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "Influencia de la utilización de los convenios educativos en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas Retail del distrito de Surquillo".

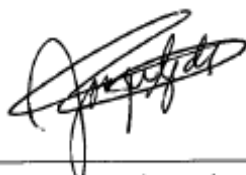
Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente



---

Valery Delya Joaquin Agreda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

VARIABLES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI SEMPRE, NO SIEMPRE	CONVENIO DEL EXPERTO DIRECCIONALES / SUBDIRECCIONALES
Utilización de los convenios educativos	Eficacia en el curso de inscripción	¿Conoce el procedimiento para adquirir una carta de presentación?	Siempre A menudo Con frecuencia A veces Poco Nunca	X		
		¿Le resulta sencillo poder adquirir la carta de presentación?	Siempre A menudo Con frecuencia A veces Poco Nunca	X		
	Uso de la carta de presentación con frecuencia?	¿Solicita la carta de presentación con frecuencia?	Siempre A menudo Con frecuencia A veces Poco Nunca	X		
		¿Utiliza los datos de contacto brindados por la empresa para adquirir mayor información de los beneficios educativos?	Siempre A menudo Con frecuencia A veces Poco Nunca	X		
		¿Cuando fue atendido en la institución educativa recibió un trato amable por parte de los asesores?	Siempre A menudo Con frecuencia A veces Poco Nunca	X		
		¿Su centro de estudios respeta el precio por convenio?	Siempre A menudo Con frecuencia A veces Poco Nunca	X		
		¿Cuando tiene alguna duda sobre este beneficio, ¿sus preguntas son contestadas con claridad por su asistente de tienda o personal de GDH?	Siempre A menudo Con frecuencia A veces Poco Nunca	X		
		¿Considera que la empresa brinda información adecuada de los convenios educativos?	Muy adecuada Adecuada Poco adecuada No adecuada	X		
	Grado de asociación de los subdirectores respecto a los beneficios educativos	¿Conoce y entiende claramente el proceso para adquirir un beneficio educativo?	Muy adecuada Adecuada Poco adecuada No adecuada	X		
		¿Se encuentra satisfecho con la cantidad de instituciones educativas con las que su empresa mantiene convenio?	Muy adecuada Adecuada Poco adecuada No adecuada	X		
¿Se encuentra satisfecho con el porcentaje de descuento que ha obtenido para estudiar?		Muy adecuada Adecuada Poco adecuada No adecuada	X			
¿Considera que la utilización de los convenios educativos ayuda a su formación académica y laboral?		Muy adecuada Adecuada Poco adecuada No adecuada	X			
Nivel de motivación	Aplicación	¿La empresa realiza nuevos convenios educativos, los cuales son de su interés?	Muy adecuada Adecuada Poco adecuada No adecuada	X		
		¿Cuando entre en práctica sus conocimientos académicos, ¿logra obtener mejores resultados en su trabajo?	Muy adecuada Adecuada Poco adecuada No adecuada	X		
	Método de enseñanza	¿Su horario de trabajo le permite equilibrar su vida laboral y personal(estudios)?	Muy adecuada Adecuada Poco adecuada No adecuada	X		
		¿Cuenta con el apoyo de su jefe para continuar estudiando?	Muy adecuada Adecuada Poco adecuada No adecuada	X		
Confianza	¿La estabilidad laboral que le brinda su empresa le permite continuar con sus estudios?	Muy adecuada Adecuada Poco adecuada No adecuada	X			
	¿Desde que comenzó a estudiar, su nivel de confianza en la realización de sus funciones ha mejorado?	Muy adecuada Adecuada Poco adecuada No adecuada	X			
Firma del experto	Fecha 20/11/15		¿Considera que a través de los convenios educativos la empresa fomenta su desarrollo profesional?		X	

Considera que a través de los convenios educativos la empresa fomenta su desarrollo profesional

*[Firma]*

Lima, 30 de Noviembre de 2015

Estimada Srta. Carla Castillo Galvez  
Supervisora de Capacitación

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "Influencia de la utilización de los convenios educativos en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas Retail del distrito de Surquillo".

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente




---

Valery Delya Joaquin Agreda



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Influencia de la utilización de los convenios educativos en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas retail del distrito de Surquillo"		OPINIÓN DEL EXPERTO	
Apellidos y nombres del investigador: Joaquín Agreda, Valery Delya		OBSERVACIONES / INSUGERENCIAS	
Apellidos y nombres del experto: <u>Cala Castro Galvez</u>			
VARIABLES	INDICADORES	ITEMS A EVALUAR	SE CUMPLE / NO CUMPLE
Utilización de los convenios educativos	Estrategia de Contacto de Presentación	¿Conoce el procedimiento para adquirir una carta de presentación?	<input checked="" type="checkbox"/>
		¿Le resulta sencillo poder adquirir la carta de presentación?	<input checked="" type="checkbox"/>
		¿Solicita la carta de presentación con frecuencia?	<input checked="" type="checkbox"/>
	Estrategia de Contacto de Presentación	¿Llama los datos de contacto brindados por la empresa para adquirir mayor información de los beneficios educativos?	<input checked="" type="checkbox"/>
		Cuando fue atendido en la institución educativa ¿Recibió un trato amable por parte de los asesores?	<input checked="" type="checkbox"/>
		¿Su centro de estudios respeta el precio por convenio?	<input checked="" type="checkbox"/>
		Cuando tiene alguna duda sobre este beneficio, ¿sus preguntas son contestadas con claridad por su asistente de tienda o personal de GDH?	<input checked="" type="checkbox"/>
	Estrategia de Contacto de Presentación	¿Considera que la empresa brinda información adecuada de los convenios educativos?	<input checked="" type="checkbox"/>
		¿Conoce y entiende claramente el proceso para adquirir un beneficio educativo?	<input checked="" type="checkbox"/>
		¿Se encuentra satisfecho con la cantidad de instituciones educativas con las que su empresa mantiene convenio?	<input checked="" type="checkbox"/>
Estrategia de Contacto de Presentación	¿Se encuentra satisfecho con el porcentaje de descuento que ha obtenido para estudiar?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	¿Considera que la utilización de los convenios educativos ayuda a su formación académica y laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	¿La empresa realiza nuevos convenios educativos, los cuales son de su interés?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Cuando pone en práctica sus conocimientos académicos, ¿Logra obtener mejores resultados en su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Estrategia de Contacto de Presentación	¿Su horario de trabajo le permiten equilibrar su vida laboral y personal (estudios)?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	¿Cuenta con el apoyo de su jefe para continuar estudiando?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Estrategia de Contacto de Presentación	¿La estabilidad laboral que le brinda su empresa le permite continuar con sus estudios?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	¿Desde que comenzó a estudiar, su nivel de confianza en la realización de sus funciones ha mejorado?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Estrategia de Contacto de Presentación	¿Considera que a través de los convenios educativos la empresa fomenta su desarrollo personal?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Fecha: <u>11/15</u>		
Firma del experto			<input checked="" type="checkbox"/>

El número de el contrato es indefinido desde el primer día.

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿En qué medida la utilización de los convenios educativos influyen en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas Retail del distrito de Surquillo?</p>	<p>General</p> <p>Determinar en qué medida los convenios educativos influyen en el nivel de motivación de los colaboradores de las empresas Retail del distrito de Surquillo.</p>	<p>General</p> <p>La utilización de los convenios educativos influye positivamente en el nivel de motivación de los trabajadores de las empresas Retail del distrito de Surquillo.</p>	<p>Influencia de la utilización de los convenios educativos de Cartas de Presentación</p>	<p>Eficiencia de las cartas de presentación</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Nivel: Explicativo correlacional causal</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental de corte transversal</p>
<p>Específico</p> <p>¿En qué medida influye la eficiencia de presentación en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas Retail del distrito de Surquillo?</p>	<p>Específicos</p> <p>Determinar en qué medida influye la eficiencia de presentación en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas Retail del distrito de Surquillo.</p>	<p>Específica</p> <p>La eficiencia de las cartas de presentación influye de manera positiva en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas Retail del distrito de Surquillo</p> <p>La eficacia de los convenios educativos influye de manera positiva en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas Retail del distrito de Surquillo</p>	<p>Nivel de motivación de los trabajadores de empresas Retail</p>	<p>Grado de satisfacción de los colaboradores respecto a los beneficios educativos</p> <p>Aplicación</p> <p>Motivo de permanencia</p> <p>Confianza</p>	<p>Población: 250 Trabajadores de las empresas del rubro Retail en el distrito de Surquillo.</p> <p>Muestra: 152 trabajadores.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo, DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Influencia de la utilización de los convenios educativos en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas retail del distrito de Surquillo", del (de la) estudiante Valery Delya Joaquin Agreda, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 23 de Agosto año 2018.

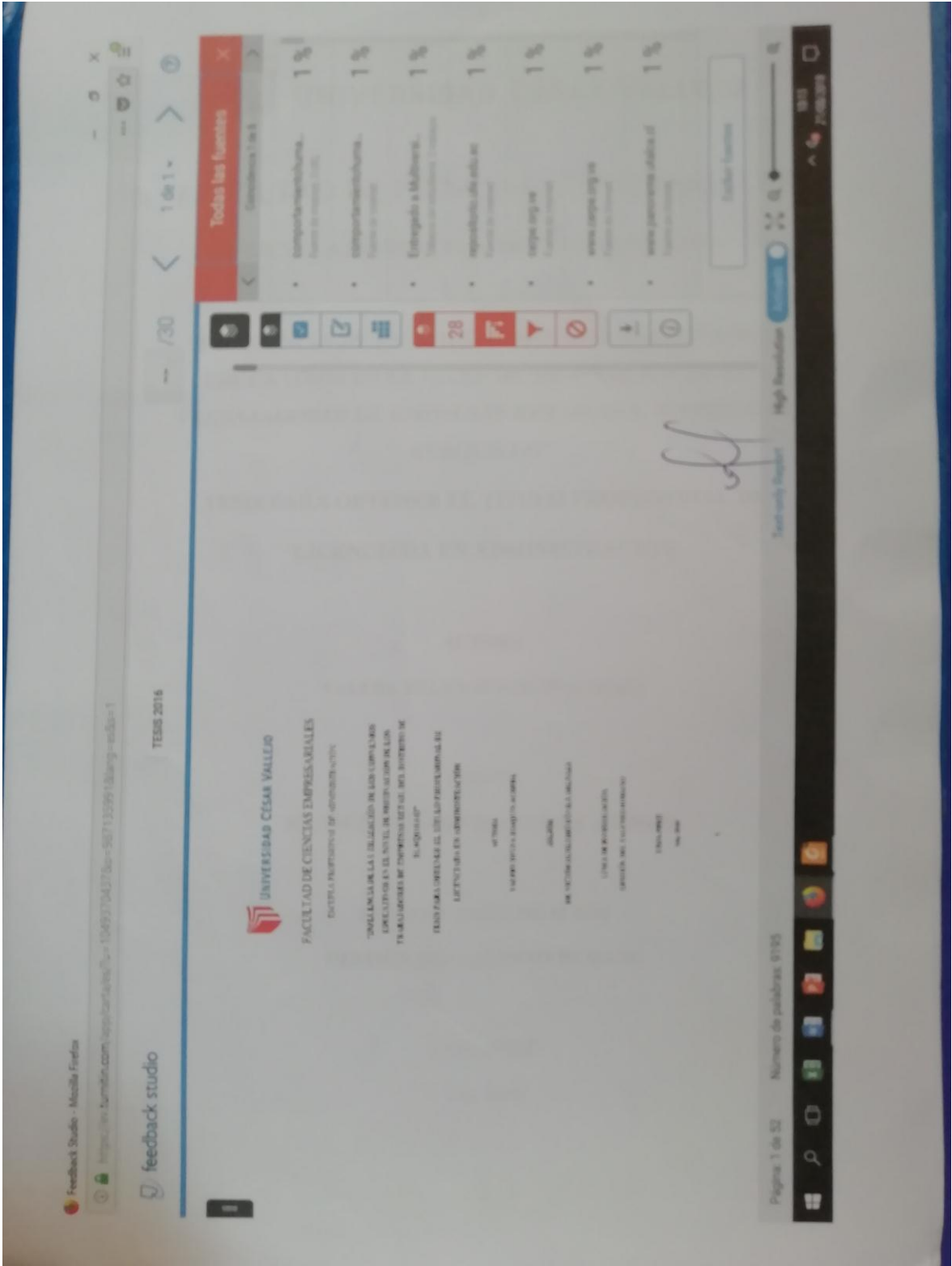


Firma

DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA

DNI: 08467692

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“INFLUENCIA DE LA UTILIZACIÓN DE LOS CONVENIOS  
EDUCATIVOS EN EL NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS  
TRABAJADORES DE EMPRESAS RETAIL DEL DISTRITO DE  
SURQUILLO”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

VALERY DELYA JOAQUIN AGREDA

ASESOR

DR. VICTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA-PERÚ

Año 2016

1





Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

# FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

## 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Joaquín Agreda Valery Delya  
D.N.I. : 46687201  
Domicilio : Calle Q1 N° 45 Lt. 13 Sector Buenas Milagros - SSM  
Teléfono : Fijo : Móvil : 976 226787  
E-mail : valery.joaquind@gmail.com

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias empresariales  
Escuela : Administración  
Carrera : Administración  
Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :  
Mención :

## 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Joaquín Agreda, Valery Delya

Título de la tesis:

Influencia de la ~~eficacia~~ <sup>eficacia</sup> de convenios educativos en el nivel de motivación de los trabajadores de empresas retail del distrito de Surquillo.

Año de publicación : 2016

## 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 04/10/2018