



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA GESTION DE RETENCIÓN DEL
PERSONAL DE LOS CENTROS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE HUARAZ – 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

EVARISTO SALAS, Betty Cecilia

ASESOR:

Dr. BUSTAMANTE CABELLO, Julio Cesar

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión del Talento Humano

HUARAZ – PERÚ

2017

**JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2
ACTA DE SUSTENTACIÓN**

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo De Investigación, PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE: *F.I.S.I.* (indicar si es proyecto de Tesis o Tesis)

Presentado por don (a)

..... *EVARISTO SAIAS GETTY CECILIA*

Cuyo Título es:

..... *INFLUENCIA DE LA MOTIVACION LABORAL EN LA
GESTION DE RECLUTACION DEL PERSONAL DE LAS
CENTRAS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE HUANA 2- 2017.*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: .. *12* .. (número) *D.P.C.E.* (letras).

Chimbote, a fe de l... *12* .. del 20*17* -

.....
PRESIDENTE

.....
SECRETARIO

.....
VOCAL

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

.....
43871654

DEDICATORIA

Gracias Dios por esta nueva oportunidad, gracias a mi familia por el apoyo para el logro de mis objetivos a mi familia por su fraternidad en todo momento.

A mis asesores por las enseñanzas brindadas para poder realizar un buen trabajado de investigación.

Betty Evaristo

AGRADECIMIENTO

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

A los trabajadores y la parte administrativa de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz que me brindaron la información necesaria para culminar con éxito la tesis.

A los Mgs. Bustamante Cabello, Julio Cesar y Poma Sotelo, Rafael Ronald, quien con sus exigencias se pudo lograr que la investigación sea exitosa, asesorándome y guiándome en el desarrollo de la tesis, gracias por su paciencia y dedicación.

A la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por brindarnos conocimientos que hoy en día hacen posible la conclusión de la investigación.

La autora

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Evaristo Salas Betty Cecilia, estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo filial Huaraz, identificada con DNI N° 47871684, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de la asignatura de Desarrollo del Proyecto de Investigación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y atenta.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se expone en la siguiente 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 la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Huaraz.

Huaraz, 04 diciembre del 2017



Evaristo Salas Betty Cecilia
DNI: 47871684

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: “Influencia de la Motivación Laboral en la Gestión de Retención del Personal de los Centros Comerciales de la ciudad de Huaraz - 2017”, realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación, para obtener el grado académico de Licenciada en Administración.

El informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

La Autora

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	vi
PRESENTACIÓN	vii
ÍNDICE	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	32
1.5. Justificación del estudio	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos	33
II. MÉTODO	35
2.1. Diseño de investigación	35
2.2. Variables, operacionalización	35
2.3. Población y muestra	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5. Métodos de análisis de datos	39
2.6. Aspectos éticos	40
III. RESULTADOS	42
IV. DISCUSIÓN	51

V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIÓN:	60
VII. REFERENCIAS	62
ANEXOS	

RESUMEN

La presente investigación que tuvo como tema determinado “Influencia de la Motivación Laboral en la Gestión de Retención del Personal de los Centros Comerciales de la Ciudad de Huaraz – 2017”, se realizó con la finalidad de determinar si la motivación laboral influye en la gestión de retención del personal, dada por los directivos o administradores de los centros comerciales estudiados en la ciudad Huaraz. La metodología aplicada a la investigación fue observacional, el diseño fue no experimental y descriptiva, la población estuvo conformada por los trabajadores de los centros comerciales de dicha ciudad ya mencionada, la muestra de estudio fue constituida por 48 trabajadores y el instrumento de investigación utilizado y aplicado fue el cuestionario, con el propósito de recolectar información de las variables de estudio. Los resultados obtenidos reflejaron que el nivel de motivación laboral de los trabajadores de los centros comerciales es media con un 68,8%, y la gestión de retención del personal es de un nivel regular con un 60,7%. Finalmente, con los resultados hallados se pudo aceptar la hipótesis de investigación por medio de la aplicación del Coeficiente de Eta, donde se tuvo un valor de 0,447 para la motivación laboral y un 0,774 para la gestión de retención del personal, llegando a la conclusión de que la motivación laboral si posee influencia en la gestión de retención del personal de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz – 2017.

Palabras clave: Influencia de la Motivación Laboral y la Gestión de Retención del Personal.

La Autora

ABSTRACT

The present investigation that had as a determined subject "Influence of the Labor Motivation in the Management of Retention of the Personnel of the Commercial Centers of the City of Huaraz - 2017", was carried out with the purpose of determining if the labor motivation influences the management of retention of the staff, given by the managers or administrators of the shopping centers studied in the city of Huaraz. The methodology applied to the research was observational, the design was non-experimental and descriptive, the population was made up of the workers of the commercial centers of said city, the study sample was constituted by 48 workers and the research instrument used and applied was the questionnaire, with the purpose of collecting information on the study variables. The results obtained showed that the level of work motivation of the workers of the shopping centers is average with 68.8%, and the retention management of the personnel is of a regular level with 60.7%. Finally, with the results found, it was possible to accept the research hypothesis through the application of the Eta Coefficient, where a value of 0,447 was obtained for the labor motivation and 0,774 for the retention management of the personnel, reaching the conclusion of that the labor motivation if it has influence in the management of retention of the personnel of the commercial centers of the city of Huaraz - 2017.

Keywords: Influence of the Labor Motivation and The Management of Retention of the Personnel.

The author

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática:

Una persona puede encontrar su motivación en distintos puntos de origen por ejemplo al ganar una competencia o dinero. Las personas dedicadas al rubro empresarial siempre están buscando aumentar sus ganancias, ganar respeto y obtener poder.

En muchos países del mundo es conocido que la falta de motivación laboral es un factor que perjudica a las organizaciones, debido a que genera la pérdida de recursos económicos, talento humano y sobre todo tiempo. Se sabe que los empleados que deciden abandonar a las organizaciones se llevan consigo habilidades y competencias que se le fueron proporcionadas en estas organizaciones, y esto causa problemas en el desempeño laboral.

Un personal desmotivado siempre será fácil de identificar por las señales que manifiesta como malestares, tardanzas, falta, baja productividad, etc. Estas personas en su mayoría se sienten casi nada valorados y es por la ausencia de reconocimiento dentro del entorno laboral y al ver que la empresa haga caso omiso o no se interese por los problemas de los trabajadores, estos deciden por abandonar la empresa y buscan otro centro de labores donde se sientan plenamente satisfechos.

En todas las áreas de una organización se puede generar la falta de motivación, muchas investigaciones realizadas demuestran que un nuevo trabajador al comenzar su labor en la empresa se muestra con gran entusiasmo, pero al pasar un tiempo de corto plazo, este entusiasmo y de la misma manera la moral va disminuyendo. Y este fenómeno se genera por varios motivos una de ellas es la falta de dirección, es decir la empresa no les recuerda a sus trabajadores los objetivos que se debe perseguir diariamente; otra es la falta de reconocimiento, manifestado por los esfuerzos que no son valorados y reconocidos; de confianza y apoyo, cuando la empresa no hace que sus empleados se relacionen directamente con ellos para manifestarles sus quejas o sugerencias.

En el Perú es muy frecuente que se mencionen casos con las deficiencias en la retención del talento humano, tal hecho genera problemas en la productividad, causa una baja reputación en la empresa tanto interna como externa.

Todo empleador que decida migrar a una empresa en particular es porque no pudieron alcanzar metas personales dentro de su trabajo antiguo o también no pudieron percibir reconocimiento y/o incentivos.

En la actualidad muchas empresas comerciales y más aún las ciudades menos industrializadas, como es el caso de la ciudad de Huaraz, descuidan el tema de motivación en sus empleados, debido a que solo se enfocan en contratar personal que pueda hacer un trabajo limitado y repetitivo, dejando de reclutar personal con talento para los negocios. Si bien es cierto uno de los problemas con los que más tienen que lidiar las empresas comerciales es la alta rotación de personal, que causa que no se cuente con trabajadores establecidos y capacitados, retrasando el desarrollo de las actividades diarias en las empresas y la atención al cliente.

En la ciudad de Huaraz, también suelen suscitarse problemas con las remuneraciones de los trabajadores, que se manifiestan por la falta de puntualidad del pago de los honorarios, los descuentos que se efectúan en las remuneraciones de estos individuos por diferentes circunstancias, ya sea por tardanzas, faltantes en productos, etc. Y si se trabaja horas extras, muchas empresas no reconocen económicamente esta labor extra de los trabajadores.

Todo el problema que genera la falta de motivación laboral repercute en la retención del personal, debido a que no se trata de solo perder a un empleado, sino también se pierde habilidades y conocimientos competentes, ocasionando a la vez que se paralicen proyectos que la empresa pueda realizar a futuro, se pone en duda las relaciones entre compañeros de trabajo y por supuesto también la de los clientes.

En otras palabras, todo aquello se podría definir como la pérdida de conocimientos adquiridos por una larga experiencia en las organizaciones.

De la misma manera las organizaciones o empresas huaracinas al no poseer una retención de personal sólida, ocasionan que se busque e integren nuevos trabajadores, y para efectuar todo este proceso se necesita de material económico

y programas de formación que ayuden a estos nuevos empleados a orientarse en las actividades que tendrán que efectuar.

Birchfield (2001) menciona que un empleado nuevo adquiere una productividad correcta en su trabajo hasta los 6 meses, luego necesitara 18 meses para conocer e integrarse a la cultura organizacional y finalmente 24 meses para comprometerse con la actividad empresarial.

Resulta difícil de apreciar o encontrar empresas que se den el tiempo para investigar o conocer las necesidades, intereses personales y profesionales y hasta las preocupaciones de sus empleados, y cuando el personal decide irse lamentablemente ya es demasiado tarde.

Por tales motivos es de carácter importante investigar y conocer sobre el tema de motivación laboral y los factores que influyen dentro del entorno de este. De la misma la retención del personal es un tema que todas las empresas deberían de enfatizar e invertir un poco más, debido a que es muy frecuente que los empleados abandonen a las empresas por diversos factores no motivacionales.

1.2. Trabajos previos:

Chirito y Raymundo (2014) en su tesis "La Motivación y su incidencia en el Desempeño Laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014", presentado por la U.N José Faustino Sánchez Carrión, con un diseño de investigación descriptivo correlacional, con una población conformada por 43 empleados del banco Interbank que laboran en las Tiendas de la ciudad de Huacho, concluyeron: Incide de manera positiva la motivación en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en huacho del año 2014. Tanto el salario, la comunicación, el ambiente laboral y las políticas de la organización conllevan al desempeño eficiente y eficaz de los trabajadores, brindando un mejor servicio a los clientes.

Santa Cruz (2011) en su tesis “Análisis de las prácticas de Gestión Humana en la efectividad para Retener el Talento Humano dentro de la Organización, en la ciudad de Colombia, presentado por la Universidad Nacional de Colombia, con un diseño de investigación Correlacional, con una población conformada por las Empresas distribuidoras de GLP y una muestra de 20 empresas distribuidoras de GLP, concluyo: Las prácticas de contratación de las empresas de GLP generan desmotivación y un sentimiento de incertidumbre producto de la poca seguridad en el empleo que tienen los empleados con funciones y responsabilidades de mandos medios; y las prácticas de Formación, Plan carrera y retribución, aunque presentan altos porcentajes en su aplicabilidad en las empresas, existe un gran número de personas que las considera con debilidades lo que hace que estas aun no estén consolidadas y se convierta en una debilidad la cual deben de corregir para conservar el talento más importante de la empresa, el hombre.

Alvitez y Ramírez (2013), en su tesis “Relación entre el programa de Compensación e Incentivos y la Motivación en los empleados de la Empresa del Grupo Almer, Trujillo – 2013”, en la ciudad de Trujillo, representada por la Universidad Privada Antenor Orrego, con un diseño de investigación descriptivo simple, teniendo como Población a los empleados del Grupo Almer, con una muestra de 10 empleados del Grupo Almer, concluyeron: El programa de Incentivos posee una relación directa con la motivación laboral de los empleados. Se concluye que cuanto más sean las compensaciones y los incentivos, por ende, será mayor la motivación en los trabajadores.

Nitta y Davila (2015) en su tesis Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes “Millennials” en un grupo de organizaciones, en la ciudad de Lima, representada por la Pontificia Universidad Católica del Perú, con un diseño de investigación descriptivo correlacional, con una población conformada por trabajadores y practicantes de Millennials y una muestra con las carreras profesionales de Ingeniería Industrial, gestión y economía, concluyeron: La población examinada, reflejo que el motivo impulsador para seguir crecer en la vida,

resulta ser el desarrollo tanto personal como profesional, consecuentemente de las ganas de trabajar y el remunerativo salarial. De la misma manera se identificó que para retener al personal se debe conceder una flexibilidad en el trabajo, constante retroalimentación y constante variación de actividades laborales y por último la aplicación de bonos salariales.

Velázquez (2015) en su tesis “Gestión de Motivación Laboral y su Influencia en la productividad de las Empresas Industriales en Chimbote”, en la ciudad de Chimbote, representada por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, con un diseño de investigación no experimental – descriptivo correlacional, con una población conformada por las empresas industriales de Chimbote y una muestra de 3 empresas del sector pesquero con antigüedad mayor a 40 años, concluyo: Se determinó que los factores de la gestión de la motivación laboral que utilizan las empresas industriales contemplan los aspectos de motivación y reconocimiento, área y ambiente de trabajo, y formación e información; asimismo, la mayoría de los trabajadores de las empresas estudiadas indicaron que los factores que les causan motivación son la organización del trabajo, la relación jefe-subordinado, el trabajo en equipo, las condiciones de trabajo, el desarrollo profesional, aunque les falta motivación mediante incentivos económicos.

Prieto (2015) en su tesis “Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal” en la ciudad de Medellín, representada por la de Medellín, con un diseño de investigación descriptivo correlacional, con una población conformada por las empresas comerciales de Medellín y con una muestra de 4 empresas de dicho sector, concluyo: Cada persona tiene necesidades y motivaciones particulares para trabajar y la única forma de poder satisfacerlas es saber cuáles son. Igualmente, la empresa debe estar interesada en el bienestar de sus empleados, pues de lo contrario no tiene sentido hablar de salario emocional, modelos de gestión, políticas de ingreso y retención de los mejores talentos

1.3. Teorías relacionadas al tema:

1.3.1. Teorías de Contenido (Persona) y de Proceso (Forma)

Todas las teorías sobre motivación se encuentran clasificadas en teorías de contenido, referida a los factores personales que estimulan un comportamiento, y por otro lado las teorías de procesos que explican y describen los deseos y las expectativas de recompensa.

Teorías de Contenido

Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow

Presenta las necesidades del ser humano, empezando por las funciones elementales (comer, dormir, etc) hasta las más complejas (culturizarse, practicar un deporte o un arte, etc.) Aunque Maslow era psicólogo, su modelo, resumido en una pirámide, se ha utilizado en economía y en el mundo de la empresa.

Lopez (2001), menciona que la teoría de Abraham Maslow con respecto a las necesidades es muy utilizada en el aspecto humano de la administración debido a que nos muestra las causas que motiva trabajar a una persona y le dedique tiempo a esta.

Tal teoría está basada en la motivación de las personas, explicada por una jerarquía en base de las necesidades de los sujetos y representada mediante una pirámide.

Dicha pirámide incluye cinco niveles que detalla el comportamiento de las personas, en la parte superior se encuentran las necesidades de supervivencia y en la parte superior se ubican las necesidades con respecto al desarrollo personal, emocional y afectivo.

Los cinco niveles están dados por las necesidades fisiológicas, como es la necesidad de comer, de beber, tener abrió, entre otros, la de seguridad; deseo de protección física y orden emocional; las sociales, deseos de conseguir amistad, vivir en comunidad, pertenecer a un grupo y conseguir respeto y finalmente la de autorrealización que es la de trascender en la vida y desarrollar su talento día a día.

La teoría en vista de la motivación indica que cualquier necesidad no siempre es satisfecha en su totalidad, por lo que si se quiere motivar a alguien; según Maslow, necesariamente se debe identificar en qué nivel jerárquico se ubica la persona y enfocarse en satisfacer las necesidades superiores.

Guerri (2017), menciona que todas las personas sienten los deseos e necesitar más, es decir, cuando alguien tiene más consecuentemente más va a querer. Si una persona se ubica en lo alto de la pirámide no quiere decir que lo tenga todo, puesto que automáticamente aparecerán otras necesidades más lejanas, referidas a los deseos de ir escalando en la vida.

Teoría las tres necesidades de McClelland

David McClelland, fue un especialista en cuanto al emprendimiento y motivación humana. En su teoría menciona que todas las necesidades y/o sentimientos fundamentales que motivan a una persona y realizarse profesionalmente.

Dicha teoría menciona tres tipos de motivación, la primera es el logro que es la necesidad de tener éxito, sobresalir, establecerse metas y alcanzarlas; la segunda es la de poder, considerarse importantes, conseguir prestigio y estatus y la tercera es de afiliación que engloba las necesidades interpersonales en grupo, ayuda y trabajo mutuo.

Teorías de Proceso

Teoría de la Equidad de Adam

Guedez (2013), menciona con respecto a la teoría, que las personas realizan comparaciones sobre las recompensas y el producto del trabajo con respecto a otras personas, con el fin de ver si son equivalentes o justas. Una persona se sentirá satisfecha si recibe las mismas recompensas que los demás, pero por lo contrario se desmotivará si recibe menos que el otro.

Tal teoría fue desarrollada por John Stacey Adams, esta teoría corresponde a la teoría de proceso, que se encarga de describir y analizar de qué forma la conducta de las personas se puede fortalecer, orientar y mantener.

La teoría se enfoca en examinar las diferencias después de haber comparado los logros, en otras palabras, la importancia de esta teoría se encuentra en comparar los esfuerzos y gratificaciones con otros trabajadores que se encuentren en la misma situación laboral.

Se consideran cuatro importantes puntos en esta teoría, y la primera es las personas, las cuales perciben la falta de equidad, el segundo, los otros con quien comparar, el tercero es el input que son las habilidades o características del individuo y finalmente el resultado que es todo lo que recibe la persona como el sueldo, beneficios, etc.

Teoría del Refuerzo de Skinner

Esta teoría fue desarrollada y descubierta por el Psicólogo Skinner, influyente en la teoría de aprendizaje. La teoría plantea que la motivación no radica en las necesidades ni en como satisfacerlas, esta es una de las diferencias que se encuentra con las teorías del proceso de motivación.

Skinner menciona que toda persona deber ser conscientes de la reacción que generen sus actos, los esfuerzos de la persona están condicionados al comportamiento.

El administrador tiene que motivar recompensando la productividad, es decir, generar los comportamientos deseados y deben desalentar los comportamientos no deseado como la ineficiencia.

1.3.2. Motivación Laboral

Según Robbins y Coulter (2014), parte de la motivación se ve reflejada por el esfuerzo, dirección y persistencia que ejecuta un trabajador para cumplir y alcanzar sus objetivos. La energía está referida al esfuerzo y trabajo arduo considerando la calidad de tal esfuerzo y este debe ser enviado por la dirección que beneficie a la organización, para finalmente llegar a la persistencia de los empleados y lograr tales objetivos. Por otro lado, la motivación de un trabajador se elevará dependiendo a las recompensas que pueda recibir por parte de la organización.

Como afirma Ruiz (2005), para que los trabajadores desarrollen eficiente y eficazmente sus funciones y que de la misma manera sean permanentes en la organización, se debe de tomar como factor importante la motivación. Los administradores deben preocuparse por estudiar a su personal para conocer los problemas que puedan suscitarse y aplicar correctivos tanto psicológicos y de conversación de aspectos extra funcionales.

Cuesta (2015), menciona que la motivación laboral está relacionada directamente al empleo y sus características. Todos los empleados deben alcanzar un empleo decente, decoroso y humano debido a que para muchos empleados el simple hecho de tener un trabajo ya forma parte de la motivación laboral. Cada uno de los empleados están dispuestos a cumplir objetivos que estén orientados a sus actividades y necesidades por satisfacer, pudiendo llegar ellos a la conclusión de que la motivación laboral no es un estado sino un proceso.

La conducta humana normalmente se encuentra orientada a alcanzar objetivos, de esta manera se comprenden mejor los factores que favorecen la motivación en el trabajo. Un trabajador que realmente se encuentre motivado realizara todos sus esfuerzos para alcanzar los objetivos de la organización, puesto que los objetivos de la empresa ya habrán pasado a formar parte de sus propios objetivos personales.

Las motivaciones en realidad suelen ser muy diversas, porque existen personas y situaciones diferentes y concretas. En algunos casos la motivación de un trabajador se puede encontrar desde la obtención de una retribución económica para cubrir

sus necesidades básicas, hasta pueden llegar la búsqueda del prestigio social y reconocimiento.

Por otro lado, los elementos motivadores de los trabajadores van evolucionando con el paso del tiempo según el trabajador vaya cubriendo sus necesidades y deseos.

Hay que tener en cuenta que para conseguir motivar a las personas se debe tener en cuenta las características personales, el nivel cultural, la situación económica en base al entorno en que se vive y las metas que le interesa conseguir en el proceso del desarrollo de su trabajo.

Si se desea conseguir y garantizar la motivación en los trabajadores, los directivos tienen que saber que los factores de personalidad y las necesidades de ellos primordiales en su vida laboral.

Reconocimiento Social

Para Cuesta (2015), es muy relevante el reconocimiento social, debido a que representa un gran estímulo espiritual en la personalidad humana y es el jefe inmediato quien más influencia posee sobre este tema para ponerlo en práctica con sus trabajadores; por ejemplo, el jefe puede realizar gestos como un buen apretón de manos, decir muy bien hecho o muchas gracias; estos gestos para el trabajador significan estímulos muy relevantes de gran valor humano y social.

En muchos casos el gesto de agradecimiento es muy importante en la motivación, por lo cual se debe reforzar positivamente en modo constante y dirigido al alto desempeño.

Cambio de Puestos (Polivalencia)

Mayormente denominado rotación de puestos, que consiste en el intercambio periódico de los puestos de trabajo, en otras palabras, se trata de realizar funciones o tareas similares pese a estar en contextos diferentes.

El objetivo que persiguen estos cambios se basa en el fortalecimiento de diferentes tareas y entornos laborales, para no caer en la rutina cotidiana. Al realizar este acto se eliminan las barreras entre puestos de trabajo y de la misma manera las barreras entre las personas; con ello se consigue obtener un personal intercambiable o polivalente y también permite una mejor adaptación en las organizaciones.

Celebración de Triunfos

Para Amozorrutia (2011), la celebración de momentos importantes es muy importante para toda persona, ya que nos recuerda los grandes y buenos momentos en nuestra vida personal y profesional. El término festejar se refiere a valorar y reconocer el esfuerzo, la dedicación el trabajo duro en dirección a los objetivos y logros de una organización; resulta ser muy favorable debido a que celebrar no significa perder el tiempo, sino invertir en las relaciones que pueden surgir al formar parte de estas celebraciones.

Toda organización que obtenga un personal con talento innato para los negocios sea competente, ambicioso en conseguir sus objetivos, debe de promover para ellos las celebraciones institucionales, ya que por medio de este evento se reconocen los logros tanto individuales como grupales y es un buen método para relacionarse con los directivos de la organización.

Mejor Trabajador del Mes

Este término es empleado para la denominación de un programa cuyo fin es reconocer e incentivar a los aquellos trabajadores que se identifican con la organización y posean competencias institucionales. Al mismo tiempo se pretende crear y fomentar un ambiente laboral sano, el reconocimiento mutuo y mejorar las actitudes de superación.

Remuneración

También denominada en otros términos como sistema de estimulación al trabajo que se otorga a la persona que realiza acciones con dirección a los objetivos de la organización y a la vez este individuo satisfaga sus necesidades por medio de estas compensaciones. Los efectos de este sistema se ven reflejadas por los beneficios laborales y organizacionales, estableciendo equidad entre el balance de costo – beneficio.

Remuneración por Competencias

Llompart y Hernandez (2007), define a la remuneración por competencias como un sistema que beneficia más al trabajador que a la institución. Este sistema valora más el conjunto de competencias, puesto que la empresa tiene que establecer un mínimo de unidades de competencias para que todos los empleados deban conocerlo y llegar a adquirirlos. Existe una variante que es la retribución según formación y consiste en la retribución por en la formación académica adquirida.

Hoy en día, la idea de remuneración se limita casi exclusivamente al pago de una suma de dinero a cambio de un trabajo y debido a la complejidad de las sociedades, se encuentra más o menos establecido en la mayoría de los casos qué tipo de remuneración corresponde a cada trabajo dependiendo de la cantidad de horas que necesite, de la capacitación o profesionalización del mismo, de los riesgos que esa actividad implique, de la duración, etc.

Retribución Extra Salarial

Según Casas (2002), existen dos posiciones sobre las retribuciones a los trabajadores, la primera está conformada por las personas que piensan que el único motivo por las que las personas trabajan es el dinero, mientras que otro grupo considera que el dinero no es el único factor motivacional para trabajar, sino la satisfacción plena de sentirse productivos. La definición de retribución extra salarial se basa en la compensación económica por labores participaciones extras en las empresas.

Desarrollo Personal

Dongil y Cano (2014), mencionan que en el terreno profesional cada vez nos resulta más familiar los conceptos como superación, motivación, liderazgo, empoderamiento, emprendimiento, logro, etc. Todos estos surgen con el propósito de ayudar a las personas a alcanzar su crecimiento personal aprendiendo a motivarse y con ello rendir más, experimentar menos estrés, desarrollar su talento, disfrutar de un clima laboral más positivo, alcanzar el éxito, etc.

El desarrollo de las personas en una organización se trata de que el individuo crezca y se perfeccione de acuerdo con sus expectativas laborales. Se brinda al empleado la oportunidad de ejercer un cargo de mayor categoría que el actual, con mayores responsabilidades y mejor remunerado basado en su preparación, interés y capacidades, se busca que el empleado se mantenga activo, interesado, satisfecho y en constantes capacitaciones o mejoramiento de procedimientos o procesos que incurran en el alcance de esa meta fijada.

Autonomía

Comprende el grado de capacidad del trabajador con respecto a la toma de decisiones en diferentes circunstancias y consecuentemente responsabilizarse por las consecuencias de tales decisiones.

La autonomía es un signo de crecimiento y de madurez personal. Si se toma en cuenta que las generalidades de los trabajadores han sido entrenadas para ejecutar órdenes, que difícilmente se les confían responsabilidades que impliquen tomar decisiones cruciales, quien se atreve a rebasar esos estrechos límites, usando su capacidad plena, su inteligencia creadora, se convierte en un empleado excepcional.

La autonomía laboral y la participación de los empleados en la toma de decisiones, aumenta la productividad, la calidad de vida y la innovación en el trabajo.

Superación

Se entiende por superación que es un proceso de cambio personal, que comprende la adquisición de cualidades que no se posee, con el propósito de contribuir en mejorar la calidad de vida y poseer una mejor personalidad.

Cuando una persona pasa mucho tiempo realizando la misma labor en las mismas condiciones y en el mismo ambiente, se crea una sensación de rutina, haciendo que el entorno se torne en ocasiones desagradable. Todo ser humano tiene consigo innatos deseos y/o anhelos de superación.

Satisfacción

Caballero (2002), refiere que la satisfacción procede de la motivación para trabajar, manifestándose por las conductas y disposiciones de un trabajador, del mismo modo la fuerza y a la intensidad con la que efectúa sus labores.

Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado es una suma complicada de un número de elementos del trabajo.

Aprendizaje

Según Gonzales, Castañeda, & Maytorena (2006), señalan que el aprendizaje se puede interpretar como una estrategia, debido a que se comprende con una variedad de conocimientos que se pueden adquirir en diferentes espacios y tiempos.

El aprendizaje implica una apropiación de la realidad para transformarla y efectuar una transformación de sí mismo. Por otro lado, el trabajo es entendido como una construcción humana donde las personas aprenden el trabajo y aprenden a ser

trabajadores. En la actualidad, las nuevas exigencias del mercado laboral requieren nuevas competencias de los profesionales que en mucho de los casos son adquiridas en el contexto laboral. Esto exige al trabajador la necesidad de poner en juego procesos de aprendizaje que le permitan ir adquiriendo las habilidades y capacidades que le demanda el contexto.

1.3.3. Gestión de Retención del Personal

Es justo decir que, la gestión del talento humano se puede entender como una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influyen en la eficacia de estos y de las organizaciones.

En las organizaciones las personas se encargan de diseñar, producir un bien o un servicio, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar recursos, de establecer objetivos y metas en la organización; sin gente eficiente es imposible que la organización logre los objetivos, situación olvidada muchas veces por la dirección.

Cabe señalar también que existen organizaciones que piensan que las personas pueden ser tratadas como recursos productivos o instrumentos de las organizaciones, siendo denominadas recursos humanos; la antigua administración de recursos humanos dio lugar al nuevo enfoque gestión del talento humano.

Actualmente, las personas han pasado a ser consideradas, por sus esfuerzos y actividades, como seres dotados de inteligencia, conocimientos, habilidades, destreza, aspiraciones y percepciones singulares, como nuevos socios de las organizaciones, constituyéndose en el capital intelectual de la organización y en un elemento fundamental para el logro del éxito organizacional.

Es aquí donde la Gestión de Talento Humano se vuelve clave para incidir en el personal y mejorar el orden, la productividad y el desempeño en el trabajo, incidiendo notablemente en los resultados de la organización.

Sin duda, uno de los recursos más importantes con los que cuenta cualquier tipo de empresa, son las personas. La necesidad de gestionar este recurso tan valioso

ha hecho que, en las empresas, se dedique un área a su gestión y dirección, la denominada gestión de talento humano, quién, a través de diversas prácticas, trata de adquirir, retener y/o desarrollar dichos recursos.

Retención del Personal

Robbins & Coulter (2014), afirman que en las organizaciones una vez que hayan invertido su dinero en reclutar, orientar y capacitar a sus empleados; luego se deben preocupar por conservarlos y más aún aquellos trabajadores que posean un alto rendimiento y sean más competentes.

Según Chiavenato (2008), refiere que, desde el punto de la administración de personas, una organización no solo resulta ser viable cuando organiza eficientemente sus recursos humanos, sino que también cuando los tienen cómodos, alegres y satisfechos dentro del entorno laboral. El tema de retención de las personas engloba todo un conjunto de cuestiones entre las cuales se ven las formas de administrar, las relaciones con los empleados, la seguridad e higiene, que a largo plazo se debe de reflejar en el modo de las actividades diarias de los trabajadores.

Si se desea poder retener a las personas en las organizaciones se deben seguir procesos cuya finalidad es mantener a los trabajadores satisfechos y motivados, a la vez estos procesos proporcionan ambientes agradables y seguros tanto físicos, psicológicos y sociales, ya que son elementos importantes que en muchos casos aseguran la permanencia de las personas y más aún si estos se sienten motivados y direccionados a alcanzar los objetivos organizacionales.

En la retención del talento humano, se está enfocando en la satisfacción del trabajador con respecto a su trabajo. La empresa tiene que mantener contentos a su personal, motivarlos haciéndolos parte de los éxitos de la organización y del mismo modo siendo bien remunerados.

Existen factores más influyentes en la satisfacción de las personas con respecto al trabajo para asegurar su permanencia, acá algunas: las compensaciones que suele ser un factor importante por la cual una persona busca empleo, los salarios deben

ser justos para que los individuos puedan satisfacer sus necesidades más básicas; las oportunidades de crecer profesionalmente que le interesa a las personas más jóvenes y esta puede asegurar su permanencia en la empresa; el reconocimiento, la atención dedicada que se le da a un trabajador por haber realizado bien sus labores, como por ejemplo entregarle algo tangible como un diploma, trofeo, palabras motivadoras o de aliento por parte del jefe.

La retención del talento surge de la necesidad de las empresas de mantener sus activos más valiosos, pero esa no es la única motivación.

Beneficios

Bonificaciones

Las bonificaciones resultan ser pagos que se les otorga a los trabajadores, pero en circunstancias eventuales o especiales, pero estos pagos no se consideran dentro de las remuneraciones o el salario, es decir son muy ajenas al pago que reciben los trabajadores por prestar sus servicios laborales.

Sistema Integral de Salud

Existe la ley N° 29344, referida al seguro particular y universal en salud, mencionada en el capítulo II, artículo 10, lo siguiente: en el artículo número diez, de dicha ley, referida a la naturaleza y objetivo, menciona que toda empresa o institución ya sea pública o privada, poseen la obligación de registrar el beneficio a la prestación de salud.

Asignación Familiar

Beneficio otorgado a todo aquel trabajador que confirme su vínculo familiar, por medio del acta civil de matrimonio y de partida de nacimiento de su menor hijo. Según Ruiz (2005), la asignación familiar comprende el monto de sesenta nuevos

soles para la esposa y veinte nuevos soles para el hijo, hasta que el hijo mejor cumpla la mayoría de edad, que son dieciocho años.

Este beneficio en principio fue un complemento a las remuneraciones de los trabajadores asalariados con hijo, para cumplir el objetivo de mejorar la calidad de vida de los niños. El banco de previsión social se encarga de dar esta prestación a los trabajadores que laboran en el sector privado, mientras que para los que trabajan en las entidades públicas, el gobierno es quien se hace cargo de ellos.

Comunicación con los Empleados

Relaciones Interpersonales

Un concurso organizado por el restaurante McDonald's en Australia, llamado "La voz de McDonald's", creado con la finalidad de descubrir, identificar y premiar a los cantantes que hay entre todos los trabajadores de estos restaurantes y en todo el mundo. McDonald's crea este programa de reconocimiento para que su personal obtenga un ambiente de trabajo relajado, sin estrés, horarios flexibles, interacción social y oportunidad de ascender a puestos más atractivos.

Escucha Activa

Es muy frecuente que nosotras las personas casi siempre oímos, pero no escuchamos, como en su mayoría malos escuchas, debido a que estamos acostumbrados a solamente hablar y dejamos de escuchar a los demás. El proceso de escuchar resulta ser difícil, debido a que se debe comprender en su totalidad el mensaje que se transmite y para ello uno debe estar totalmente concentrado.

Un elemento que podemos agregar a este proceso, para poder mejorarlo, es incluir la empatía con el emisor, es decir ponerse en el lugar de tal persona ya que cada emisor resulta ser muy distinto del otro, se diferencian por las necesidades, actitudes, interés y las expectativas que puedan poseer. Con todo esto se pretende mejorar el proceso de escuchar sin tener alguna distorsión de por medio y con ello facilitar el proceso de comunicación.

Seguridad Laboral

Según Ruiz (2005), un proceso de seguridad social incluye sistemas, métodos, instrumentos y actividades que prevengan los riesgos, accidentes y todo suceso que indique la pérdida de un ser humano y la seguridad de todos los trabajadores dentro de las organizaciones.

En toda organización la seguridad laboral debe de buscar la prevención, es decir anticiparse o prevenir los efectos que provocan los accidentes.

Condiciones de Trabajo

La condición de trabajo está referida a espacios y equipos requeridos en las empresas, tales deben de estar relacionadas al tipo de producto que se ofrece o servicio que se realice.

Para Cuesta (2015), la condición de trabajo se refiere al aspecto físico y ambiental donde se desarrollan las actividades laborales de los empleados con sus dirigentes.

Se debe de considerar todos los componentes que interactúan con su medio, debido a que esto garantiza un buen ambiente de trabajo, y en el aspecto físico las áreas de trabajo deben de estar totalmente acondicionadas y en buenas condiciones para de esta manera no retrasar las actividades futuras a desarrollar.

Prevención de Accidentes

Según Macchia (2007), en toda área de trabajo pueden surgir circunstancias o accidentes que dañen a las personas, a los productos que ofrece la empresa, a las maquinarias, etc. Existen un sinnúmero de factores que pueden ocasionar accidentes en los trabajos, como un simple agujero en la pared, grietas, cables pelados, etc., que al momento es algo insignificante, pero se puede convertir en un desastre muy lamentable. Para prevenir todo aquello que pueda atentar con nuestra vida, es importante enfatizar el tema de seguridad laboral, empezando por identificar, anular y disminuir todo aquello que pueda ocasionar accidentes.

1.4. Formulación del problema:

¿De qué manera la motivación laboral influye en la gestión de retención del personal de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz - 2017?

Problemas Secundarios

1. ¿Las remuneraciones repercuten en los beneficios de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz?
2. ¿El reconocimiento social interviene en la comunicación con los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz?
3. ¿El desarrollo personal incide en la seguridad laboral de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz?

1.5. Justificación del estudio:

Debido a la importancia de la motivación laboral en toda empresa resulta ser relevante y beneficioso tanto para la parte organizacional y operativa, ya que si se realiza bastante énfasis en dicho tema se puede generar gran motivación laboral por parte de los empleados que laboran y más aún para la clientela que puede ser atendida de la mejor manera posible por un personal motivado. Por ello que es conveniente realizar esta investigación porque contribuirá en el crecimiento organizacional de las empresas, y que a su vez dichas empresas estén conscientes de la importancia de la motivación laboral para los trabajadores y en cuanto afecta este tema a diversos aspectos de gestión del talento humano, para así poder obtener resultados mucho más beneficiosos para las empresas comerciales y a la vez orientarlas a tomar ciertas medidas que se inclinen por la motivación laboral de sus trabajadores.

Además, es un tema de interés no solo para los empresarios comerciales, sino también para los futuros profesionales que dedican sus estudios a las ciencias administrativas y carreras afines.

1.6. Hipótesis:

Hi: La motivación laboral influye en la gestión de retención del personal de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz – 2017.

H0: La motivación laboral no influye en la gestión de retención del personal en los centros comerciales de la ciudad de Huaraz – 2017.

1.7. Objetivos:

1.7.1. Objetivo General:

Demostrar la influencia de la motivación laboral en la gestión de retención del personal de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz - 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos:

1. Analizar si las remuneraciones repercuten en los beneficios de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.
2. Describir si el reconocimiento social interviene en la comunicación con los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.
3. Determinar si el desarrollo personal incide en la seguridad laboral de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.

II. MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación:

El trabajo de investigación resulta ser de enfoque cuantitativo, del tipo aplicativo y nivel descriptivo. De la misma forma el diseño de investigación es no experimental, transeccional o transversal.

El diseño aplicado en este estudio es de tipo no experimenta ya que no se realizó manipulación o intervención en el tratamiento de las variables del estudio. Este diseño implica realizar la observación de las variables de estudio, desde una mirada objetiva, recogiendo información intacta, tal como se presentan en su contexto natural para analizarlo con posterioridad.

2.2. Variables, operacionalización:

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
X. Motivación Laboral	Según Robbins & Coulter (2014), se refiere al esmero y perseverancia de un trabajador para alcanzare sus mentas e ideales.	Representa el comportamiento dado de un trabajador en diferentes circunstancias con respecto a su entorno laboral.	X.1. Reconocimiento Social	Cambio de puestos (Polivalencia)	
				Asenso de puesto de trabajo	
				Celebración de triunfos	
				Mejor trabajador del mes	

			X.2. Remuneración	Remuneración por Competencias	Ordinal	
						Retribución extra salarial
			X.3. Desarrollo Personal	Autonomía		
						Superación
						Satisfacción
						Aprendizaje
Y. Gestión de Retención del Personal	Para Browell (2002), es un proceso que requiere mantener a los miembros de una organización con el fin de retenerlos por un largo tiempo.	Representa la acogida continua de los trabajadores en una organización para asegurar su permanencia laboral.	Y.1 Beneficios	Bonificaciones		Ordinal
				Sistema Integral de Salud		
				Asignación Familiar		
			Y.2 Comunicación con los empleados	Relaciones Interpersonales		
				Escucha activa		
			Y.3 Seguridad Laboral	Condiciones de Trabajo		
Prevención de Accidentes						

2.3. Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz, para dicha investigación se tomó en cuenta solo 3 centros comerciales que son: Plaza Lucy, Novaplaza y Disley Market.

Se pudo calcular la muestra cuyo tamaño de población es desconocida e infinita (cuando no se conoce N) y la variable es cuantitativa dando como resultado 48.

Por tanto, la muestra quedó conformada en 48 trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

Como técnica para el desarrollo del proyecto se utilizó la encuesta y del mismo modo como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario.

ENCUESTA	CUESTIONARIO
Según Perez & Garcia (2009), la encuesta resulta ser una herramienta para las investigaciones que tienen la necesidad de recolectar datos sobre una muestra representativa y que hoy en día se puede realizar de diferentes medios, como a través del teléfono y la muy moderna vía on-line.	Garcia (2004), refiere que el cuestionario es un instrumento de interrogación que se presenta en una estructura de preguntas, las cuales deben de ser claras y concretas para los encuestados y se debe de presentar con un orden rígido para evitar confusiones.

Escala de Medición

La escala es ordinal para ambas variables en estudio, debido a que se establece niveles en cuanto a la Motivación Laboral, variable independiente, va a ser alto, medio y bajo. Y de igual manera para la Retención del Personal, variable dependiente, a ser eficiente, regular y deficiente.

Niveles de puntuación de las variables

Variable	Instrumento	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Nivel	Puntuación de nivel
Motivación Laboral	Cuestionario sobre la Motivación Laboral	0	51	Bajo	0-17
				Medio	18-34
				Alto	35-51
Gestión de Retención del Personal	Cuestionario sobre Gestión de Retención del Personal	0	36	Deficiente	0-12
				Regular	13-24
				Eficiente	25-36

Validación y Confiabilidad del Instrumento

La validación del cuestionario está dada por un juicio de experto, conformada por tres profesionales especializados en el tema o línea de carrera.

En la evaluación de la confiabilidad de los instrumentos de investigación se aplicó la técnica de Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach

Es un coeficiente de correlación al cuadrado que mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen.

Trata de un índice de consistencia que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

El valor del alfa de Cronbach para la variable motivación laboral resulto ser de 0.71 y para la variable gestión de retención del personal resulto ser de 0.81, lo cual quiere decir que el instrumento de investigación es fiable.

2.5. Métodos de análisis de datos:

El método realizado para el análisis de los datos del siguiente trabajo de investigación está dado por la estadística descriptiva, debido a que se quiso llegar a conseguir resultados representados en porcentajes y frecuencias, para conseguir plasmarlos en cuadros y gráficos.

Los estadísticos descriptivos utilizados fueron la distribución de frecuencias que muestra la información en forma ordenada, detallada y tabulada, para poder realizar un pertinente análisis rápido y objetivo, y los gráficos o figuras que muestran una vista, interactiva y del mismo modo atractiva de la información recolectada en el instrumento de investigación.

Se utilizó el programa estadístico de Microsoft Office Excel 2016 y el IBM SPSS Statistic 24, para el tratamiento de los datos. Se elaboró una compilación de base de datos con la información del cuestionario y se procedió a su análisis y presentación.

2.6. Aspectos éticos:

Toda la información plasmada en el siguiente trabajo de investigación es netamente genuina, debido a que se respetó los parámetros de creatividad, originalidad y veracidad. Por otro lado, las informaciones recopiladas son de fuentes fidedignas, descartando la manipulación de la información para conseguir los resultados deseados.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Tratamiento de los resultados

En el presente estudio la muestra considerada fue de 48 personas, lo cual se llegó a aplicar la encuesta los distintos días, en horas de la mañana y tarde donde se tomaron el total de la muestra, posteriormente se realizó la tabulación de los resultados en los programas estadísticos de Excel y SPSS, para luego hacer la jerarquización a través de niveles; alto, medio, bajo, eficiente, regular y deficiente; y fue procesado utilizando en programa SPSS, estableciendo rangos considerando las frecuencias absolutas y los porcentajes para finalmente presentarlo en tablas y figuras.

3.2. Resultados según los objetivos

3.2.1. Según objetivo general

Demostrar la Influencia de la Motivación Laboral en la Gestión de Retención del Personal de los Centros Comerciales de la ciudad de Huaraz - 2017.

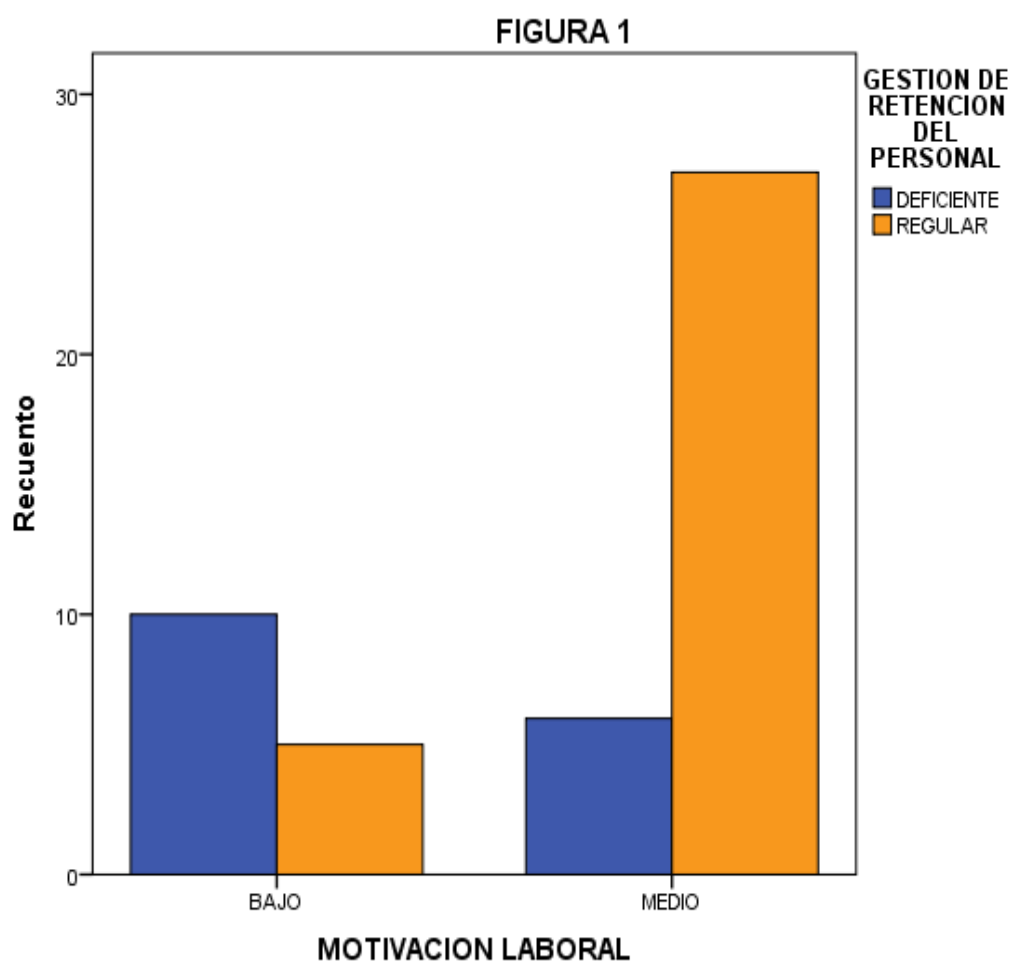
TABLA 1. Influencia de la Motivación Laboral en la Gestión de Retención del Personal de los Centros Comerciales de la ciudad de Huaraz – 2017.

MOTIVACION LABORAL Y GESTION DE RETENCION DEL PERSONAL					
		GESTION DE RETENCION DEL PERSONAL			
		DEFICIENTE	REGULAR	Total	
MOTIVACION LABORAL	BAJO	Recuento	10	5	15
		% del total	20,8%	10,4%	31,3%
	MEDIO	Recuento	6	27	33
		% del total	12,5%	56,3%	68,8%
Total		Recuento	16	32	48
		% del total	33,3%	66,7%	100,0%

Fuente: Base de datos de las Encuestas aplicadas en los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.

En la tabla 1, se observa que el 56.3% de todos los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz, se encuentran en un nivel medio de motivación y un nivel regular con respecto a la gestión de retención del personal.

Por lo tanto, en vista de tales resultados, se puede afirmar que la motivación laboral en los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz es media y genera una gestión de retención del personal regular.



Prueba de Hipótesis

Hi: La motivación laboral influye en la gestión de retención del personal de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz – 2017.

TABLA 2. Tabla del Coeficiente de Eta

Coeficiente de Eta		
		Valor
Nominal por intervalo	Eta	
	MOTIVACION LABORAL	,447
	GESTION DE	,774
	RETENCION DEL	
	PERSONAL	

Fuente: Base de datos de las Encuestas aplicadas en los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.

Según Pedroza y Dicovskyi (2007), el coeficiente de Eta toma valores entre 0 y 1, mientras el valor se aproxime a 0 quiere decir que la variable dependiente es muy ajena a la variable independiente; y si el valor se aproxima a 1 indica mucha dependencia de la variable independiente.

Interpretación: Se demuestra que la motivación laboral posee influencia en la gestión de retención del personal de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz – 2007, con un nivel de significancia o valor del Coeficiente de eta de 0,447 para la motivación laboral y un 0,774 para la gestión de retención del personal, lo cual quiere decir que la gestión de retención del personal posee dependencia de la motivación laboral, y por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación.

3.2.2. Según Objetivos Específicos

Objetivo Especifico 1

Analizar si las remuneraciones repercuten en los beneficios de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.

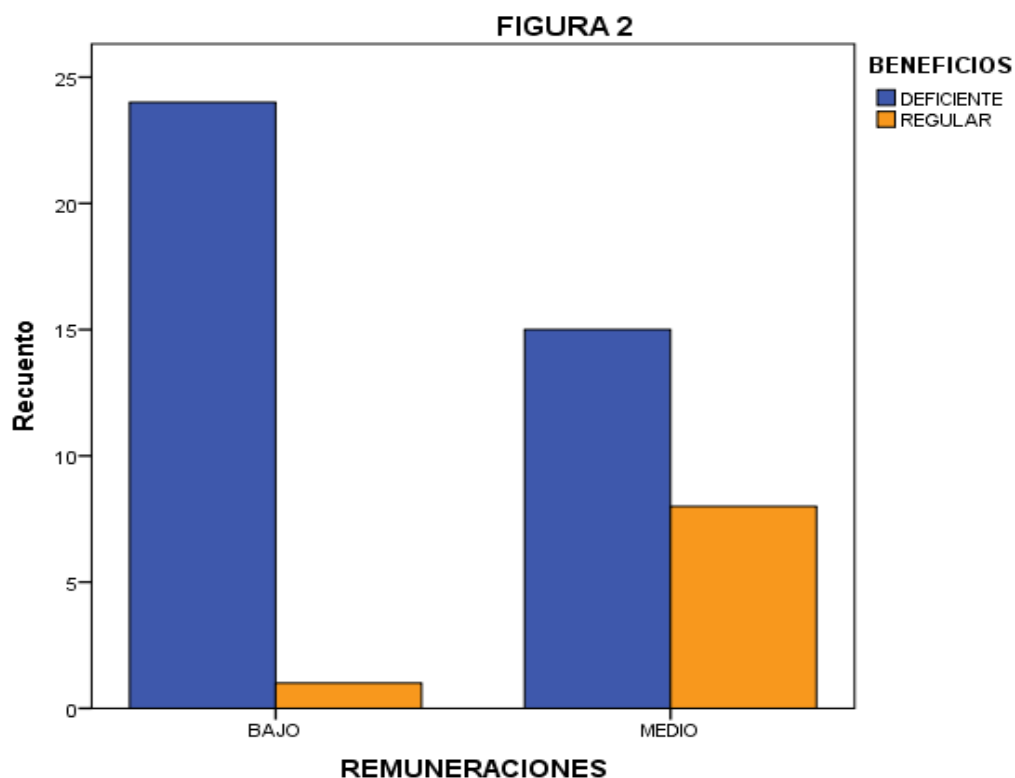
TABLA 3. Las Remuneraciones repercuten en los Beneficios de los trabajadores de los Centros Comerciales de la ciudad de Huaraz.

REMUNERACIONES Y BENEFICIOS					
		BENEFICIOS			
		DEFICIENTE	REGULAR	Total	
REMUNERACIONES	BAJO	Recuento	24	1	25
		% del total	50,0%	2,1%	52,1%
	MEDIO	Recuento	15	8	23
		% del total	31,3%	16,7%	47,9%
Total		Recuento	39	9	48
		% del total	81,3%	18,8%	100,0%

Fuente: Base de datos de las Encuestas aplicadas en los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.

En la tabla 3, se observa que el 50% de los trabajadores perciben una remuneración en el nivel bajo y el mismo porcentaje con respecto a los beneficios se ubican en un nivel deficiente.

Por lo tanto, en vista de tales resultados, se analizó que la remuneración de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz es de un nivel bajo, y repercute en los beneficios que son de un nivel deficiente.



Objetivo Específico 2

Describir si el reconocimiento social interviene en la comunicación con los empleados de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.

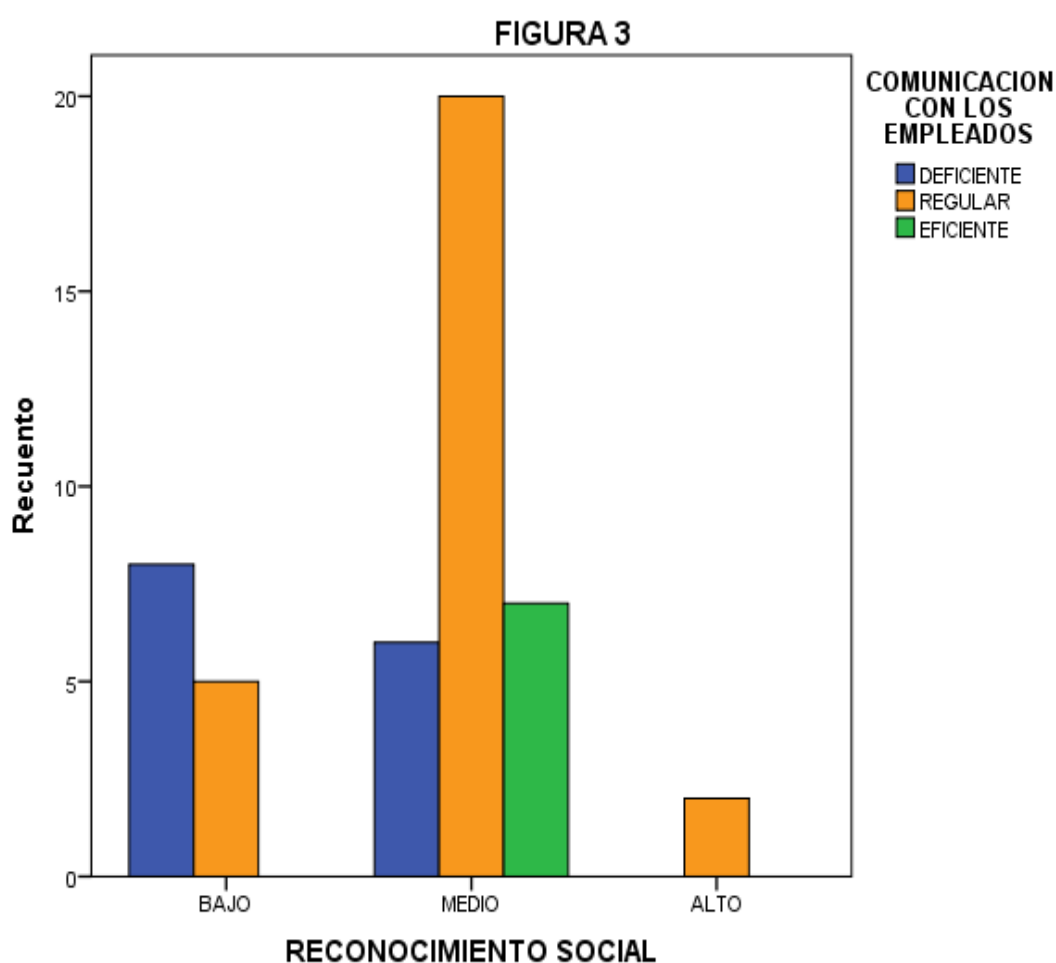
TABLA 4. *El Reconocimiento Social interviene en la Comunicación con los empleados de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.*

		RECONOCIMIENTO SOCIAL Y COMUNICACION CON LOS EMPLEADOS				
		COMUNICACION CON LOS EMPLEADOS			Total	
		DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE		
RECONOCIMIENTO SOCIAL	BAJO	Recuento	8	5	0	13
		% del total	16,7%	10,4%	0,0%	27,1%
	MEDIO	Recuento	6	20	7	33
		% del total	12,5%	41,7%	14,6%	68,8%
	ALTO	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	4,2%	0,0%	4,2%
Total		Recuento	14	27	7	48
		% del total	29,2%	56,3%	14,6%	100,0%

Fuente: Base de datos de las Encuestas aplicadas en los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.

En la tabla 4, se observa que el 41.7% de los trabajadores percibe un reconocimiento social medio y el mismo porcentaje con respecto a la comunicación con los empleados en un nivel regular.

Por lo tanto, en vista de tales resultados se describe que el reconocimiento social de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz es de un nivel medio e interviene en la comunicación con los empleados que resulta ser de un nivel regular.



Objetivo Específico 3

Determinar si el desarrollo personal incide en la seguridad laboral de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.

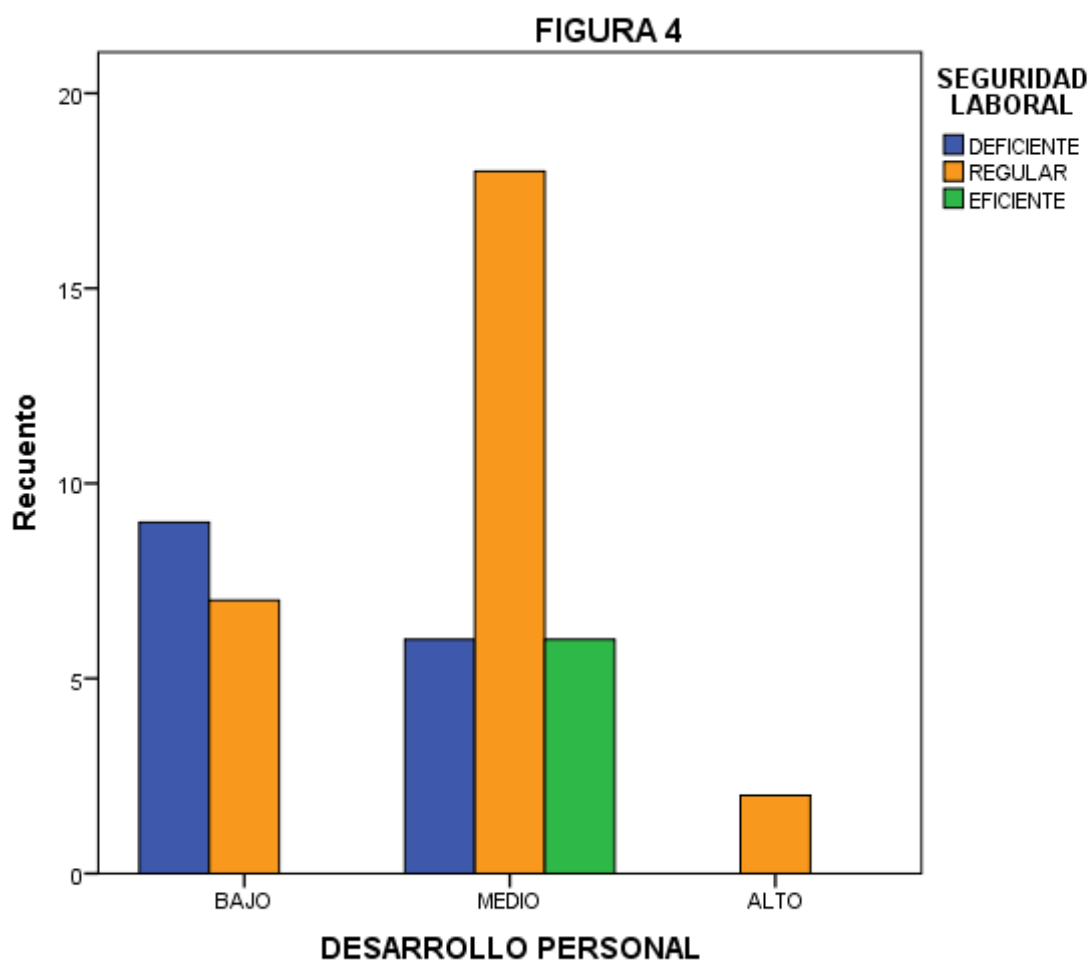
TABLA 5. El Desarrollo Personal incide en la Seguridad Laboral de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.

DESARROLLO PERSONAL * SEGURIDAD LABORAL						
			SUMA D6 (Agrupada)			
			DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	Total
DESARROLLO PERSONAL	BAJO	Recuento	9	7	0	16
		% del total	18,8%	14,6%	0,0%	33,3%
	MEDIO	Recuento	6	18	6	30
		% del total	12,5%	37,5%	12,5%	62,5%
	ALTO	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	4,2%	0,0%	4,2%
Total		Recuento	15	27	6	48
		% del total	31,3%	56,3%	12,5%	100,0%

Fuente: Base de datos de las Encuestas aplicadas en los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.

En la tabla 5 se observa que el 37,5% de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz, con respecto al desarrollo personal es de un nivel medio y la seguridad laboral es de un nivel regular.

Por lo tanto, en vista de tales resultados, se determina que el desarrollo personal de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz es de un nivel medio y posee una incidencia con respecto a la seguridad laboral con un nivel regular.



3.3. Resultados Descriptivos

TABLA 6. Genero de los trabajadores de los centros laborales de la ciudad de Huaraz – 2017.

		GENERO	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	25	52,1%
	Masculino	23	47,9%
Total		48	100,0%

Fuente: Base de datos de las Encuestas aplicadas en los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.

En la tabla 6, se observa que, del total de los trabajadores, el 52.1% es del género femenino y el 47.9% pertenece al género masculino.

Por lo tanto, de todos los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz, en su mayoría son del género femenino.

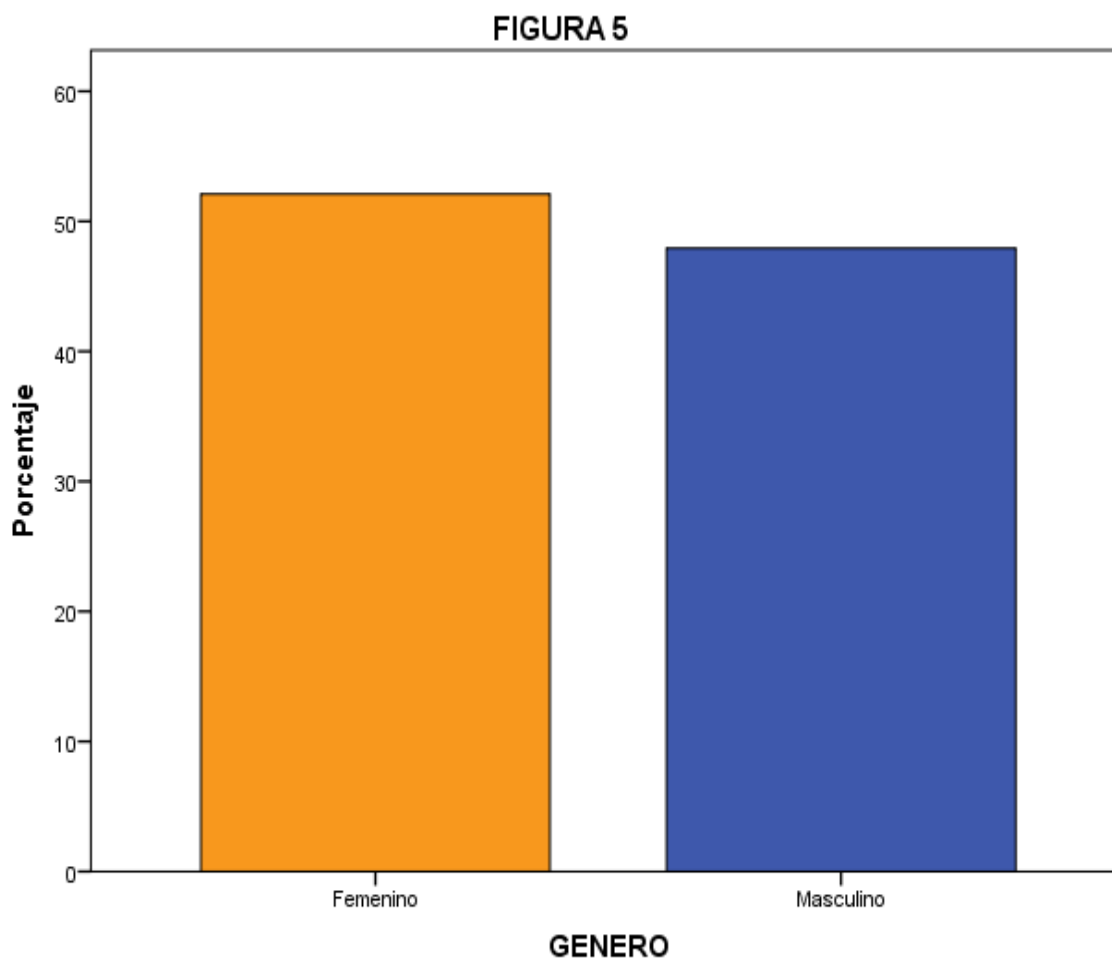


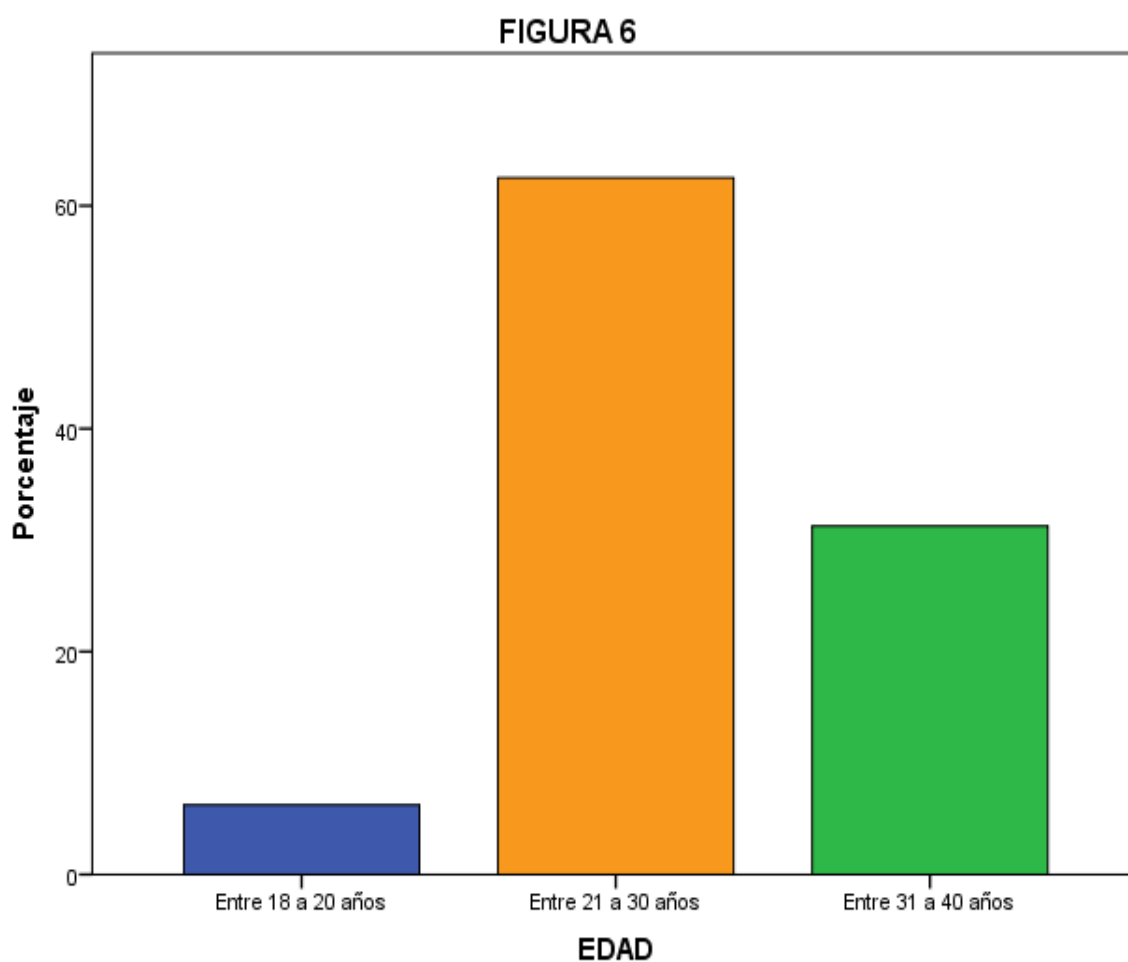
TABLA 7. Edad de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz – 2017

		EDAD	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Entre 18 a 20 años	3	6,3%
	Entre 21 a 30 años	30	62,5%
	Entre 31 a 40 años	15	31,3%
	Total	48	100,0%

Fuente: Base de datos de las Encuestas aplicadas en los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.

En la tabla 7 se observa que, del total de los trabajadores, el 6,3% poseen una edad entre 18 a 20 años, el 62,5% posee una edad entre 21 a 30 años, el 31,3% posee una edad entre 31 a 40 años.

Por lo tanto, de todos los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz, en su mayoría son de la edad entre 21 a 30 años.



IV. DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

En esta investigación se puede determinar que la motivación laboral de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz es de un nivel medio y mientras esta sea de este nivel, la gestión de retención del personal también será de un nivel regular, debido a que existe una influencia significativa entre la variable independiente que es la motivación laboral y la variable dependiente que es la de gestión de retención del personal.

Para la obtención de la información de las apreciaciones de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz, con respecto a la motivación laboral y gestión de retención del personal se presentaron algunos inconvenientes tales como el ausentismo de interés en proporcionar la información, dudas con respecto a algunas preguntas del cuestionario, la falta de tiempo de los trabajadores por estar más atentos en cumplir con sus labores y para ello, se pidió la ayuda de los administrativos para informar que dicho cuestionario respondido por los trabajadores ayudara a identificar los aspectos que no se están tomando el interés debido con respecto a la motivación laboral y poder tomar decisiones que ayudan a mejorar el tema de motivación y gestión de retención del personal.

Con respecto a la motivación laboral, Chirito y Raymundo (2014) en su tesis "La Motivación y su incidencia en el Desempeño Laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, concluyeron: "Incide de manera positiva la motivación en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en huacho del año 2014. Tanto el salario, la comunicación, el ambiente laboral y las políticas de la organización conllevan al desempeño eficiente y eficaz de los trabajadores, brindando un mejor servicio a los clientes", por lo tanto existe una similar coincide con el aporte teórico de Cuesta (2015), que menciona que la motivación laboral esta relacionada directamente al empleo y sus características, la motivación de un trabajador se puede encontrar desde la obtención de una retribución económica para cubrir sus necesidades básicas, hasta pueden llegar la búsqueda del prestigio social y reconocimiento. A lo mencionado se puede relacionar con la tabla 1 donde se menciona la influencia de la motivación laboral en la gestión de retención del talento humano, teniendo como

resultado que ambas variables se encuentra en un nivel medio y regular respectivamente y para demostrar que existe influencia, se realizó la prueba de hipótesis con el coeficiente de eta que arrojó un valor del Coeficiente de eta de 0,447 para motivación laboral y un 0,774 para la gestión de retención del personal, lo cual quiere decir que la gestión de retención del personal posee dependencia de la motivación laboral, y por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación.

Con respecto a la gestión de retención del personal, Santa Cruz (2011) en su tesis “Análisis de las prácticas de Gestión Humana en la efectividad para Retener el Talento Humano dentro de la Organización, concluyo: “Las prácticas de contratación de las empresas de GLP generan desmotivación y un sentimiento de incertidumbre producto de la poca seguridad en el empleo que tienen los empleados con funciones y responsabilidades de mandos medios; y las prácticas de Formación, Plan carrera y retribución, aunque presentan altos porcentajes en su aplicabilidad en las empresas, existe un gran número de personas que las considera con debilidades lo que hace que estas aun no estén consolidadas y se convierta en una debilidad la cual deben de corregir para conservar el talento más importante de la empresa, el hombre”, tal conclusión posee una similar coincidencia con el aporte teórico de Chiavenato (2008), que refiere que desde el punto de la administración de personas, una organización no solo resulta ser viable cuando organiza eficientemente sus recursos humanos, sino que también cuando los tienen cómodos, alegres y satisfechos dentro del entorno laboral. A lo dicho se puede relacionar la tabla 4 donde se menciona la seguridad laboral encontrándose en un nivel regular con un 37,5%, por lo tanto, se puede afirmar que mientras la seguridad laboral de los trabajadores se encuentre en un nivel regular, la conservación o retención del talento humano será regular o baja ya que se debe tomar en cuenta las comodidades y satisfacciones de los trabajadores.

Alvitez y Ramitrez (2013), en su tesis “Relación entre el programa de Compensación e Incentivos y la Motivación en los empleados de la Empresa del Grupo Almer, Trujillo – 2013”, concluyeron: “El programa de Incentivos posee una

relación directa con la motivación laboral de los empleados. Se concluye que cuanto más sean las compensaciones y los incentivos, por ende, será mayor la motivación en los trabajadores”, lo mencionado posee una similar relación con la teoría de remuneración o también denominada en otros términos como sistema de estimulación al trabajo que se otorga a la persona que realiza acciones con dirección a los objetivos de la organización y a la vez este individuo satisfaga sus necesidades por medio de estas compensaciones. Los efectos de este sistema se ven reflejadas por los beneficios laborales y organizacionales, estableciendo equidad entre el balance de costo y beneficio. Lo mencionado tiene una similar implicancia con la tabla 2 que menciona que las remuneraciones que perciben los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz, son de un nivel bajo representado por un 50%, por lo tanto se puede afirmar que las remuneración o incentivos son de un nivel bajo y esto posee incidencia en la motivación laboral.

Nitta y Davila (2015) en su tesis Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes “Millennials” en un grupo de organizaciones, concluyeron: La población examinada, reflejo que el motivo impulsador para seguir crecer en la vida, resulta ser el desarrollo tanto personal como profesional, consecuentemente de las ganas de trabajar y el remunerativo salarial. De la misma manera se identificó que para retener al personal se debe conceder una flexibilidad en el trabajo, constante retroalimentación y constante variación de actividades laborales y por último la aplicación de bonos salariales. Dicha conclusión posee relación con la base teórica de Dongil y Cano (2014), mencionan que en el terreno profesional cada vez nos resulta más familiar los conceptos como superación, motivación, liderazgo, empoderamiento, emprendimiento, logro, etc. Todos estos surgen con el propósito de ayudar a las personas a alcanzar su crecimiento personal aprendiendo a motivarse y con ello rendir más, experimentar menos estrés, desarrollar su talento, disfrutar de un clima laboral más positivo, alcanzar el éxito, etc. Lo mencionado posee similar coincidencia con la tabla 4, donde se muestra el nivel de desarrollo personal de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz, encontrándose en un nivel medio con un 37,5% , por lo tanto se puede afirmar según la teoría y la tesis mencionada que el desarrollo

personal es parte fundamental de la motivación laboral, y mientras esta se ubique en un nivel medio, la motivación laboral también puede encontrarse en un nivel medio.

Velázquez (2015) en su tesis “Gestión de Motivación Laboral y su Influencia en la productividad de las Empresas Industriales en Chimbote”, concluye: Se determinó que los factores de la gestión de la motivación laboral que utilizan las empresas industriales contemplan los aspectos de motivación y reconocimiento, área y ambiente de trabajo, y formación e información; asimismo, la mayoría de los trabajadores de las empresas estudiadas indicaron que los factores que les causan motivación son la organización del trabajo, la relación jefe-subordinado, el trabajo en equipo, las condiciones de trabajo, el desarrollo profesional, aunque les falta motivación mediante incentivos económicos. Tal conclusión posee relación con la base teórica de David McClelland, que menciona tres tipos de motivación, la primera es el logro que es la necesidad de tener éxito, sobresalir, establecerse metas y alcanzarlas; la segunda es la de poder, considerarse importantes, conseguir prestigio y estatus y la tercera es de afiliación que engloba las necesidades interpersonales en grupo, ayuda y trabajo mutuo. Lo mencionado posee similar coincidencia con la tabla 1 donde se muestra el nivel de motivación de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz, encontrándose en un nivel medio con un 56,3%, para lo cual en tal variable se consideró los factores como las comunicaciones y desarrollo personal, por lo tanto, se puede afirmar que la motivación laboral es media debido a que los distintos aspectos que se consideraron para su evaluación, también resultan ser de nivel medio o bajo.

Prieto (2013) en su tesis “Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal”, concluye: Cada persona tiene necesidades y motivaciones particulares para trabajar y la única forma de poder satisfacerlas es saber cuáles son. Igualmente, la empresa debe estar interesada en el bienestar de sus empleados, pues de lo contrario no tiene sentido hablar de salario emocional, modelos de gestión, políticas de ingreso y retención de los mejores talentos. Tal

conclusión tiene similitud con la base teórica de Ruiz (2005), que menciona que los administradores deben preocuparse por estudiar a su personal para conocer los problemas que puedan sucitarse y aplicar correctivos tanto psicologicos y de conversacion de aspectos extrafuncionales. En tal sentido en la tabla 1 se muestra el nivel de gestion de retencion del personal que se encuentra en un nivel medio con respecto a la motivacion, y por lo tanto se puede afirmar que mientras exista un nivel regular en la gestion de retencion del personal, es debido a que no se esta cumpliendo con satisfacer las necesidades de los trabajadores en el tema de motivacion laboral.

V. CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusión General

En la investigación se pudo demostrar que la motivación laboral posee influencia en la gestión de retención del personal de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz – 2007, estando ambas variables en un nivel medio y regular respectivamente con un 56,3% y con un nivel de significancia o valor del Coeficiente de eta de 0,447 para motivación laboral y un 0,774 para la gestión de retención del personal, llegando a la conclusión de que la gestión de retención del personal posee dependencia de la motivación laboral, y por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación.

5.2. Conclusiones Específicas

Se analizó que las remuneraciones de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz es de un nivel bajo con un 50%, por lo tanto se puede concluir que pocas veces existe preocupación en los trabajadores porque se les descuenta al no realizar bien sus labores, es poco frecuente que se considere las habilidades de los trabajadores para el pago de sus honorarios, solo a veces se da la labor por horas extras y estas pocas veces se reconocen económicamente y todos estos factores repercuten en los beneficios que son de un nivel deficiente también con un 50%, ya que no se otorga bonificaciones a los trabajadores, ni el goce de todos sus beneficios sociales y mucho menos las empresas benefician a sus trabajadores con una asignación familiar.

Se describió que el reconocimiento social de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz es de un nivel medio con un 41,7%, debido a que solo a veces se realizan reuniones o celebraciones para reconocer el desempeño laboral de los trabajadores y pocas veces se pone en práctica el programa del mejor trabajador del mes, e interviene en la comunicación con los empleados que resulta ser de un nivel regular también dado por un 41,7% y se ve reflejado en que solo a veces las relaciones sociales entre compañeros y jefes son importantes en la empresa, también es poco frecuente que los jefes proporcionen confianza y comunicación a sus

trabajadores, pocas veces la empresa toma en cuenta las quejas o sugerencias de sus trabajadores y solo a veces la empresa demuestra a sus trabajadores que son miembros importantes.

Se determinó que el desarrollo personal de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz es de un nivel medio con un 37,5% ya que dentro de las dimensiones consideradas, en el nivel medio, solo a veces los trabajadores pueden tomar decisiones para poder resolver problemas en sus labores, de vez en cuando existe deseos de superación laboral en los trabajadores, no es muy frecuente que los trabajadores se propongan metas para poder ejecutar un buen trabajo y dar una mejor atención al cliente, y del mismo modo la satisfacción en los trabajadores es poco frecuente al realizar sus labores; mientras que la seguridad laboral es de un nivel regular también con un 37.5%, reflejando que las áreas de trabajo frecuentemente no se encuentran en condiciones seguras y adecuadas, solo a veces la empresa se preocupa por la seguridad laboral y prevención de accidentes.

VI. RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIÓN:

1. Se les recomienda a los administrativos o directivos de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz que, para poder gestionar eficientemente la retención de su personal, se debe conseguir tener motivados a sus trabajadores en un nivel alto, debido a que los resultados obtenidos demostraron que el nivel de motivación laboral de los trabajadores es de un nivel medio y para poder mejorar tal aspecto, se debe de mejorar todos los aspectos que los trabajadores consideran importantes para conseguir su motivación, como puede ser el tema de los beneficios, los reconocimientos, la seguridad en sus labores, que se les tome en cuenta, etc.
2. Debido a que el reconocimiento social y la comunicación con los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz, es de un nivel regular, se le recomienda a los administradores o directivos de tales centros, realizar reuniones un poco mas constante con el objetivo mejorar las interrelaciones entre jefe y empleado por medio de la celebración conjunta de logros o reconocer el trabajo diario del personal, entre otros motivos, y con todo ello conseguir que el nivel de comunicación con los empleados sea alta.
3. Al poder identificar que el nivel de las remuneraciones es regular, es apropiado recomendar a los administrativos o directivos de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz, modificar los aspectos que se consideran para poder remunerar a los empleados, ya que la actual hace que los trabajadores no consigan sentirse totalmente motivados y mas aun si ellos perciben que los beneficios que reciben son de un nivel deficiente.

VII. REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

Amoretti, P. (02 de junio de 2015). *Monografías.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos10/admtm/admtm.shtml>

Amozorrutia, J. (2011). *La Importancia de Celebrar*. Mexico: Editora Innova S.A.

Ángeles, N., Bacigalupo, J., Campana, Yohnny, Cuba, E., Diez, A., . . . Tello, M. (2012). *La investigación económica y social en el Perú: balance 2007-2011 y agenda 2012-2016*. Lima: CIES.

Argüelles, M. (1997). *Los incentivos como instrumento de política regional en las comunidades de Asturias, Cambria y Galicia*. Oviedo: Universidad de Oviedo.

Baguer, Á. (2001). *Un timon en la tormenta. cómo implantar con sencillez la gestión de los recursos humanos en la empresa*. España: Díaz de Santos.

Banco de la Nación. (02 de junio de 2015). *Transferencia de fondos a Gobiernos Locales y Regionales*. Obtenido de <http://www.bn.com.pe/gobierno/transferencias/fondos-gobiernos.asp>

Barreiro, J., Diez de Castro, J., Berreiro, B., Ruzo, E., & Losada, F. (2003). *Gestión Científica Empresarial. Temas de Investigación Actual*. España: Netbiblo S.L.

- Browell, S. (2002). *Retenga con Exito a sus Empleados en una Semana*. Barcelona: Gestion 2000 S.A.
- Caballero, K. (2002). El Concepto de Satisfaccion en el Trabajo y su Proteccion en la Enseñaza. *Grupo de Instigacion FORCE - Universidad de Granada*, 10.
- Casas, R. (2002). *Remuneracion, Retribucion y Motivacion de Vendedores*. Madrid: Graficas Dehon.
- Castillo, C. (2009). *Nuevas Tendencias en la Retencion y Mejora del Talento Profesional y Directivo*. Mexico: Fundacion EOI.
- Cetrángolo, O., & Gómez, J. (2006). *Tributación en América Latina*. Santiago: CEPAL.
- CincuentaMinutos.es. (2016). *La Piramide de Maslow. Conosca las Necesidades Humanas para Triunfar*. Mexico: Ecom E.I.R.L.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestion del Talento Humano*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Cuesta , A. (2015). *Gestion del Talento Humano y del Conocimiento*. Colombia: Macro E.I.R.L.
- Delgado, A. M., & Cuello, R. (2008). *Los procedimientos en el ámbito tributario*. Barcelona: UOC.

- Dongil, E., & Cano, A. (2014). *Desarrollo Personal y Bienestar*. SEAS, 26.
- Dykinson, E. (2007). *Estudios en homenaje al profesor Perez de Ayala*. Madrid: Dykinson, S.L.
- Financiera, E. (24 de Setiembre de 2015). *Cultura Organizacional*. Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/cultura-organizacional.htm>
- Fonseca, O. (2008). *Vademecúm contralor* (primera ed.). Lima: IICO.
- Garcia, F. (2004). *El Cuestionario. Recomendaciones Metodologicas para el Diseño de Cuestionarios*. Mexico: Editorial Limusa S.A.
- Gil Mena, F. (26 de Abril de 2017). ¿Por que las empresas peruanas pierden 30% de sus empleados anualmente? pág. 1.
- Gonzales, D., Castañeda, S., & Maytorena, M. (2006). *Estrategias referidas al Aprendizaje, la Instruccion y la Evaluacion*. Mexico: UniSon.
- Gonzales, E. (2004). *La difícil descentralización fiscal en el Perú: teoría y práctica*. Lima: IEP.
- Guedez, M. (14 de Febrero de 2013). *La Motivacion*. Obtenido de Blog: <http://mariug.blogspot.pe/2013/02/teoria-de-mcclelland.html>

Guerri, M. (01 de Junio de 2017). *La Teoría de las Necesidades Humanas de Abraham Maslow*. Obtenido de Psicoactiva: <https://www.psicoactiva.com/blog/la-teoria-las-necesidades-humanas-abraham-maslow/>

Harvard Business School Press. (2006). *Retener a los Mejores Empleados*. Barcelona: Ediciones Gestion 2000.

Huerta, J., & Garcimartín, C. (2012). *Sistemas fiscales y procesos de desarrollo: elementos para el debate en América Latina*. España: Complutense.

ITDG, CARE, CALANDRIA, PRODES, & IDEAS. (2003). *Ley orgánica de municipalidades sumillada, concordada y comentada para una gestión municipal por el desarrollo*. Lima: Soluciones practicas.

Levitsky, S. (05 de mayo de 2012). *Una paradoja peruana*. Obtenido de <http://www.larepublica.pe/columnistas/aproximaciones/una-paradoja-peruana-12-05-2012>.

Llompert, M., & Hernandez, G. (2007). *El Salario: Concepto, Estructura y Cuantía*. España: Nueva Imprenta S.A.

Lopez, C. (11 de Julio de 2001). *La jerarquía de necesidad de Maslow*. Obtenido de GestioPolis: <https://www.gestiopolis.com/jerarquia-necesidades-maslow/>

- López, J., & Melo, A. (2004). *A más disciplina fiscal, menos pobreza: revisión del gasto público en Perú*. Washington: Gente Nueva Editorial.
- Macchia, J. (2007). *Prevención de Accidentes en las Obras*. Buenos Aires: Nobuko.
- Martner, R. (2008). *Planificar y presupuestar en América Latina*. Santiago: CEPAL.
- Mellado, F., Argente, J., & Rodríguez, A. (2008). *Código tributario : Ley general tributaria y procedimientos*. España: Grupo Wolters Kluwer.
- Ministerio de Administraciones Públicas. (2006). *La modernización del Estado el camino a seguir*. Madrid: OCDE.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2011). *Incentivos Municipales*. Lima: MEF.
- Moreno, C. (2014). *Políticas, incentivos y cambio organizacional en la educación superior en México*. México: Editorial Universitaria.
- Pedroza, H., & Dicovskyi, L. (2007). *Sistema de Analisis Estadístico con SPSS*. Nicaragua.
- Perez Rodriguez , M., Garcia Arista, M., Arratia Garcia, O., & Galisteo Gonzalez, D. (2009). *Innovación en docencia Universitaria con Moodle. Casos Practicos*. España: Editorial Club Universitario.

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administracion*. Mexico: Pearson.

Ruiz, D. (2005). *Gestion de Recursos Humanos*. Trujillo: Nuevo Norte S.A.

Secretaria General Técnica. (2014). *Ley general tributaria y reglamento de desarrollo* (Septima ed.). España: Ministerio de hacienda y administraciones públicas.

Tanzi, V. (2000). *Taxation in Latin America in the las decade*. Estado Unidos: Stanford University.

Temple, I. (2014). *Usted S.A*. Lima: Grupo Editorial Norma.

Torre, A. C. (24 de Setiembre de 2015). *acerca de la cultura organizacional*. Obtenido de http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_18_1_acerca-de-la-cultura-organizacional.pdf

Ugarte, O., Solis, Z., & Leon, U. (2011). *MINSA*. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/archivo/LeyMarco.pdf>

ANEXOS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Evaristo Salas Betty Cecilia, estudiante de la Escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, sede/filial Huaraz; declaro que el trabajo académico titulado “Influencia de la Motivación Laboral en la Gestión de Retención del Personal de los Centros Comerciales de la ciudad de Huaraz - 2017”, para la obtención del grado académico/título profesional de Administración, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en el trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o actor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Huaraz, 04 de diciembre del 2017



.....
Firma



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE HUARAZ SOBRE LA MOTIVACION LABORAL Y GESTION DE LA RETENCION DEL PERSONAL

I. Datos generales

1. Género

- a) Femenino
- b) Masculino

2. Edad

- a) Entre 18 a 20
- b) Entre 21 y 30
- c) Entre 31 y 40
- d) Más de 41

II. Indicaciones

Sr. (a) (ta) con la presente encuesta se desea saber la influencia que tiene la motivación laboral sobre la gestión de la retención del personal, por lo cual se le pide que marque la respuesta que crea conveniente, recuerde que sus respuestas son de carácter anónima, por ello deberá responder marcando con un aspa (X) cualquiera de las cuatro alternativas que considere pertinente.

N°	DIMENSIONES	ESCALA			
		Siempre (3)	Casi Siempre (2)	A veces (1)	Nunca (0)
V.I. MOTIVACION LABORAL					
D1	RECONOCIMIENTO SOCIAL				
1.	¿Existe rotación de puestos de trabajo en su centro laboral?				
2.	¿La rotación de puestos de trabajo es un hecho que genera motivación laboral?				
3.	¿La empresa tiene en cuenta las habilidades de los trabajadores para colocarlos en un puesto de trabajo?				
4.	¿Usted tiene intenciones de poder ascender de puesto en la empresa que labora actualmente?				
5.	¿La empresa lleva a cabo reuniones o celebraciones para reconocer el desempeño laboral de los trabajadores?				
6.	¿La empresa pone en práctica el programa de "El Mejor trabajador del mes"?				
7.	¿Usted considera que el programa de "El mejor trabajador del mes" lo motivaría laboralmente?				
D2	REMUNERACION POR COMPETENCIAS				

8.	¿A usted le preocupa que la empresa efectúe descuentos en sus honorarios por no realizar bien su trabajo?				
9.	¿Para el pago de los honorarios se considera las habilidades o competencias de los trabajadores?				
10.	¿Dentro de la empresa usted labora horas extras?				
11.	¿La empresa reconoce de manera económica el trabajo por las horas extras?				
D3	DESARROLLO PERSONAL				
12.	¿A usted le motiva tomar sus propias decisiones poder resolver los problemas que puedan suscitarse al momento de ejecutar sus labores?				
13.	¿El trabajo que realiza causa en usted deseos de superación?				
14.	¿Usted en su trabajo se propone metas para poder ejecutar un buen trabajo y dar una mejor atención al cliente?				
15.	¿Usted se siente satisfecho al realizar su trabajo diariamente en la empresa?				
16.	¿Su trabajo lo motiva a poseer nuevos conocimientos dentro de la empresa?				
17.	¿El trabajo que realiza dentro de la empresa, contribuye en usted a ganar más experiencia laboral?				
V.D	RETENCION DEL PERSONAL				
D4	BENEFICIOS				
18.	¿Usted recibe bonificaciones por parte de la empresa?				
19.	¿Considera que las bonificaciones es un incentivo para poder seguir trabajando en la organización?				
20.	¿La empresa le otorga el goce de todos tus beneficios sociales?				
21.	¿La empresa beneficia a sus trabajadores con asistencia médica?				
22.	¿La empresa beneficio a sus trabajadores con una asignación familiar?				
D5	COMUNICACIÓN CON LOS EMPLEADOS				
23.	¿Las relaciones sociales entre compañeros y jefes es importante para permanecer en la empresa?				
24.	¿Los jefes le proporcionan confianza y comunicación dentro de sus labores?				
25.	¿La organización toma en cuenta las quejas o sugerencias de sus trabajadores?				
26.	¿La organización demuestra a los trabajadores que son miembros importantes para la empresa?				
D6	SEGURIDAD LABORAL				
27.	¿Las áreas de trabajo se encuentren en condiciones seguras y adecuadas?				
28.	¿La organización se preocupa por la seguridad laboral de sus trabajadores?				
29.	¿La empresa se preocupa por la prevención de accidentes laborales?				

¡Agradecemos su participación y tiempo dedicado!

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS N°1	
Tipo de instrumento	Cuestionario
Denominación del instrumento	Cuestionario para analizar la Motivación laboral de los Trabajadores de los Centros Comerciales de la ciudad de Huaraz – 2017.
Autoría	Evaristo Salas Betty Cecilia
Duración de la aplicación	Aproximadamente 1 hora diaria
Muestra	48 trabajadores de los Centros Comerciales de la ciudad de Huaraz
Número de ítems	17
Escala de medición	Tipo Likert (Siempre – Casi Siempre – A veces - Nunca)
Dimensiones que evalúa	El Reconocimiento Social, Remuneración y el Desarrollo Personal
Método de muestreo	Probabilístico
Lugar de realización de campo	Novaplaza, Plaza Lucy y Disley Market.
Fecha de realización de campo	Del 30 de agosto al 10 de septiembre del 2017
Programa estadístico	Excel y SPSS

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS N°2

Tipo de instrumento	Cuestionario
Denominación del instrumento	Cuestionario para analizar la Gestión de retención del personal de los Centros Comerciales de la ciudad de Huaraz – 2017.
Autoría	Evaristo Salas Betty Cecilia
Duración de la aplicación	Aproximadamente 1 hora diaria
Muestra	48 trabajadores de los Centros Comerciales de la ciudad de Huaraz
Número de ítems	12
Escala de medición	Tipo Likert (Siempre – Casi Siempre – A veces - Nunca)
Dimensiones que evalúa	Los beneficios, la comunicación con los empleados y la seguridad laboral
Método de muestreo	Probabilístico
Lugar de realización de campo	Novaplaza, Plaza Lucy y Disley Market.
Fecha de realización de campo	Del 30 de agosto al 10 de septiembre del 2017
Programa estadístico	Excel y SPSS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><u>Problema Principal</u></p> <p>¿De qué manera la motivación laboral influye en la gestión de retención del personal en los centros comerciales de la ciudad de Huaraz - 2017?</p> <p><u>Problemas Secundarios</u></p> <p>a. ¿Las remuneraciones repercuten en los beneficios de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz?</p> <p>b. ¿El reconocimiento social interviene en la comunicación con los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz?</p> <p>c. ¿El desarrollo personal incide en la seguridad laboral de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz?</p>	<p><u>Objetivo General</u></p> <p>Determinar la influencia de la motivación laboral en la gestión de retención del personal de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz en el año 2017.</p> <p><u>Objetivos Específicos</u></p> <p>a. Analizar si las remuneraciones repercuten en los beneficios de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.</p> <p>b. Describir si el reconocimiento social interviene en la comunicación con los empleados de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.</p> <p>c. Determinar si el desarrollo personal incide en la seguridad laboral de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.</p>	<p><u>Hipótesis General</u></p> <p>La motivación influye en la gestión de retención del personal en los centros comerciales de la ciudad de Huaraz - 2017.</p> <p><u>Hipótesis Nula</u></p> <p>La motivación laboral no influye en la gestión de retención del personal en los centros comerciales de la ciudad de Huaraz - 2017.</p>	<p><u>Variable Independiente</u></p> <p>X. Motivación Laboral</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>X.1 Reconocimiento Social</p> <p>X.2 Remuneración</p> <p><u>Variable Dependiente</u></p> <p>Y. Retención del Personal</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>Y.1 Beneficios</p> <p>Y.2 Comunicación con los empleados</p> <p>Y.3 Seguridad Laboral</p>	<p><u>Tipo de Investigación</u></p> <p>Investigación aplicada</p> <p><u>Nivel de Investigación</u></p> <p>Descriptivo</p> <p><u>Método de Investigación</u></p> <p>Descriptivo - Explicativo</p> <p><u>Diseño de Investigación</u></p> <p>No experimental – Descriptivo simple</p> <p><u>Población</u></p> <p>Trabajadores de los Centros Comerciales de la Ciudad de Huaraz.</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>48 trabajadores.</p>

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: "Influencia de la Motivación Laboral en la Retención del personal de los Centros Comerciales de la Ciudad de Huaraz - Periodo 2017"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPERACIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi Siempre	A Vezes	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MOTIVACIÓN LABORAL	Reconocimiento Social	- Cambio de puestos. (Polivalencia)	1. ¿En su centro laboral existe la rotación de puestos de trabajo?					X		X		X			X	Muy bien
			2. ¿Usted considera que los trabajadores se sentirían motivados al rotar a puestos de trabajo más atractivos dentro de la empresa?					X		X		X			X	no se
	- Asenso de puesto de trabajo	3. ¿Consideras que la empresa tiene en cuenta las habilidades de los trabajadores para colocarlos en un puesto de trabajo?					X		X		X		X			
		4. ¿Usted tiene intenciones de poder ascender de puesto en la empresa que labora actualmente?					X		X		X		X			
	- Celebración de triunfos	5. ¿La empresa lleva a cabo reuniones o celebraciones para reconocer el desempeño laboral de los trabajadores?					X		X		X		X			
	- Mejor trabajador del mes	6. ¿La empresa pone en práctica el programa de "El Mejor trabajador del mes"?					X		X		X		X			

			7. ¿Usted considera que el programa de "El mejor trabajador del mes" lo motivaría laboralmente?						X	X	X	X			
Remuneración	Remuneración por competencias		8. ¿A usted le preocupa que la empresa efectúe descuentos en sus honorarios por no realizar bien su trabajo?						X	X	X	X			
			9. ¿Para el pago de los honorarios se considera las habilidades o competencias de los trabajadores?						X	X	X	X			
	-Retribución Extra salarial		10. ¿Dentro de la empresa se trabaja horas extras dentro?						X	X	X		X	remunerada, etc	
			11. ¿La empresa reconoce de manera económica el trabajo por las horas extras?						X	X	X	X			
Desarrollo Personal	-Autonomía		12. ¿A usted le motiva tomar sus propias decisiones poder resolver los problemas que puedan suscitarse al momento de ejecutar sus labores?						X	X	X	X			
	-Superación		13. ¿El trabajo que realiza causa en usted deseos de superación?						X	X	X	X			
			14. ¿Usted en su trabajo se propone metas para poder ejecutar un buen trabajo y dar una mejor atención al cliente?							X	X	X	X		
	-Satisfacción		15. ¿Usted se siente satisfecho al realizar su trabajo diariamente en la empresa?						X	X	X	X			
	-Aprendizaje		16. ¿Su trabajo lo motiva a poseer nuevos conocimientos dentro de la empresa?							X	X	X	X		
			17. ¿Usted siente que su trabajo dentro de la empresa contribuye a ganar más experiencia laboral?							X	X	X		X	guía lo

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: "Influencia de la Motivación Laboral en la Retención del personal de los Centros Comerciales de la Ciudad de Huaraz - Periodo 2017"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPERACIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
RETENCION DEL PERSONAL	Beneficios	-Bonificaciones	1. ¿Usted recibe bonificaciones por parte de la empresa?					X		X		X		X		
			2. ¿Considera que las bonificaciones es un incentivo para poder seguir trabajando en la organización?					X		X		X		X		
	-Sistema Integral de Salud	3. ¿Usted es consciente de que la empresa le debe otorgar el goce de todos tus beneficios sociales?					X		X		X			X	hacelo en función a la ley	
		4. ¿A usted le resulta atractivo que la empresa pueda beneficiar a sus trabajadores con una asistencia médica cada cierto tiempo?					X		X		X			X	de acuerdo	
	-Asignación Familiar	5. ¿Usted considera que el beneficio de asignación familiar es importante para los trabajadores?					X		X		X		X			
	Comunicación con los empleados	-Relaciones Interpersonales	6. ¿Consideras que las relaciones sociales entre compañeros y jefes es importante para permanecer en la empresa?					X		X		X			X	de acuerdo

			7. ¿Los jefes le proporcionan confianza y comunicación dentro de sus labores?						X		X		X		X		
		-Escucha Activa	8. ¿La organización toma en cuenta las quejas o sugerencias de sus trabajadores?						X		X		X		X		
			9. ¿La organización demuestra a los trabajadores que son miembros importantes para la empresa?						X		X		X		X		
	Seguridad Laboral	- Condiciones de Trabajo	10. ¿Para usted es importante que las áreas de trabajo se encuentren en condiciones adecuadas?						X		X		X		X		X
		- Prevención de accidentes	11. ¿La organización se preocupa por la seguridad laboral de sus trabajadores?						X		X		X		X		
			12. ¿A usted como trabajador le interesa que la empresa se preocupe por la prevención de accidentes laborales?							X		X		X		X	

x *OK a la In parte*

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Questionario

OBJETIVO: Establecer la influencia de la Motivación Laboral en la Defección del Personal de los Centros Comerciales de la ciudad de Huancayo - periodo 2017

DIRIGIDO A: Los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huancayo.


VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Liria Loli, Félix Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en Economía, Doctoranda en Artes, Magister en Ciencias Sociales, Licenciada en Arte.

Firma


Post firma
DNI 31629391

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: "Influencia de la Motivación Laboral en la Retención del personal de los Centros Comerciales de la Ciudad de Huaraz - Período 2017"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPERACIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi Siempre	A Vezes	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
RETENCION DEL PERSONAL	Beneficios	-Bonificaciones	1. ¿Usted recibe bonificaciones por parte de la empresa?					X		X		X		X		
			2. ¿Considera que las bonificaciones es un incentivo para poder seguir trabajando en la organización?					X		X		X		X		
		-Sistema Integral de Salud	3. ¿Usted es consciente de que la empresa le debe otorgar el goce de todos sus beneficios sociales?					X		X		X		X		
			4. ¿A usted le resulta atractivo que la empresa pueda beneficiar a sus trabajadores con una asistencia médica cada cierto tiempo?					X		X		X		X		
	-Asignación Familiar	5. ¿Usted considera que el beneficio de asignación familiar es importante para los trabajadores?					X		X		X		X			
	Comunicación con los empleados	-Relaciones Interpersonales	6. ¿Consideras que las relaciones sociales entre compañeros y jefes es importante para permanecer en la empresa?					X		X		X		X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario
OBJETIVO: Establecer la influencia de la motivación laboral en la retención del personal de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz - periodo 2017
DIRIGIDO A: Los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Rafael Ronald Poma Solato
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : HDA

Firma

Post firma
DNI 51667848.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: "Influencia de la Motivación Laboral en la Retención del personal de los Centros Comerciales de la Ciudad de Huaraz - Período 2017"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPERACIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MOTIVACION LABORAL	Reconocimiento Social	- Cambio de puestos. (Polivalencia)	1. ¿En su centro laboral existe la rotación de puestos de trabajo?					X		X		X			X	<i>Mariano</i>
			2. ¿Usted considera que los trabajadores se sentirían motivados al rotar a puestos de trabajo más atractivos dentro de la empresa?					X		X		X		X		
		- Asenso de puesto de trabajo	3. ¿Consideras que la empresa tiene en cuenta las habilidades de los trabajadores para colocarlos en un puesto de trabajo?					X		X		X		X		
			4. ¿Usted tiene intenciones de poder ascender de puesto en la empresa que labora actualmente?					X		X		X		X		
		- Celebración de triunfos	5. ¿La empresa lleva a cabo reuniones o celebraciones para reconocer el desempeño laboral de los trabajadores?					X		X		X		X		
		- Mejor trabajador del mes	6. ¿La empresa pone en práctica el programa de "El Mejor trabajador del mes"?					X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: "Influencia de la Motivación Laboral en la Retención del personal de los Centros Comerciales de la Ciudad de Huaraz - Periodo 2017"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPERACIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi Siempre	A Vezes	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
RETENCION DEL PERSONAL	Beneficios	-Bonificaciones	1. ¿Usted recibe bonificaciones por parte de la empresa?					X		X		X		X		
			2. ¿Considera que las bonificaciones es un incentivo para poder seguir trabajando en la organización?					X		X		X		X		
	-Sistema Integral de Salud	3. ¿Usted es consciente de que la empresa le debe otorgar el goce de todos tus beneficios sociales?					X		X		X		X		La Matriz	
		4. ¿A usted le resulta atractivo que la empresa pueda beneficiar a sus trabajadores con una asistencia médica cada cierto tiempo?					X		X		X		X			
	-Asignación Familiar	5. ¿Usted considera que el beneficio de asignación familiar es importante para los trabajadores?					X		X		X		X			
	Comunicación con los empleados	-Relaciones Interpersonales	6. ¿Consideras que las relaciones sociales entre compañeros y jefes es importante para permanecer en la empresa?					X		X		X		X		

			7. ¿Los jefes le proporcionan confianza y comunicación dentro de sus labores?					X		X		X			
		-Escucha Activa	8. ¿La organización toma en cuenta las quejas o sugerencias de sus trabajadores?					X		X		X			
			9. ¿La organización demuestra a los trabajadores que son miembros importantes para la empresa?					X		X		X			
	Seguridad Laboral	- Condiciones de Trabajo	10. ¿Para usted es importante que las áreas de trabajo se encuentren en condiciones adecuadas?					X		X		X			La Ley... ..
		- Prevención de accidentes	11. ¿La organización se preocupa por la seguridad laboral de sus trabajadores?					X		X		X			Se aplica...
			12. ¿A usted como trabajador le interesa que la empresa se preocupe por la prevención de accidentes laborales?					X		X		X			

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Questionario
OBJETIVO: Establecer la influencia de la Motivación Laboral en la Retención del Personal de los Centros Comarcales de la Ciudad de Huamán - Período 2017
DIRIGIDO A: _____

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : SAAEZ RODRIGUEZ Rolando Remigio
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en Administración



Firma
Dr. Rolando R. Saenz Rodriguez
DNI: 31600080
Presidente Directorio

Post firma
DNI

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES:

1. Apellidos: Lirio Loli
2. Nombres: Félix Antonio
3. N° de DNI: 31629391
4. Teléfono: 943974500
5. Dirección actual: Jr. Fidel Olivas N° 932
6. Correo electrónico: antoniolirio@gmail.com

FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL:

Grados:

- Maestría en Ciencias Económicas
- Doctorado en Economía
- Doctorando en Administración


Títulos:

- Bachiller en Administración
- Licenciado en Administración

EXPERIENCIA PROFESIONAL:

1. Jefe de la Unidad de Investigación de la FAT Universidad Santiago Antúnez de Mayolo – Huaraz (2017 – Actualidad)
2. Jefe de la Unidad de Cooperación Técnica de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo – Huaraz (2013 – 2015)
3. Jefe de la Oficina de la Relaciones Publicas de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo – Huaraz (2013)
4. Docente en la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo - Huaraz (2004)
5. Asistente Administrativo en la organización CARE PERU (2001 – 2003)
6. Asistente Administrativo en la Municipalidad Distrital de Independencia – Huaraz (2000 – 2001)
7. Administrador en RADIO WILLAQ – Ayacucho (1989 – 1992)

Firma


Post firma
DNI 31629391

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES:

8. Apellidos: Poma Sotelo

9. Nombres: Rafael Ronald

10. N° de DNI: 31667848

11. Teléfono: 958085619

12. Dirección actual: Av. San Agustín N° 401 – Urb. La Alborada

13. Correo electrónico: rrpoma@gmail.com

FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL:

Grados:

- Maestría en Administración
- Diplomados en Gestión Pública, Gestión del Potencial Humano y Derechos Humanos

Títulos:

- Bachiller en Administración
- Licenciado en Administración
- Egresado en Derecho
- Egresado como Técnico en Computación

EXPERIENCIA PROFESIONAL:

1. Administrador de la RENIEC – Huaraz (2012 – 2015)
2. Gerente de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Distrital de Independencia – Huaraz (2011)
3. Jefe de Recurso Humanos de la Clínica San Pablo - Huaraz (2007 – 2008)
4. Administrador de la Agencia Cruz del Sur – Huaraz (2005 – 2006)
5. Administrador de Agencia de la Empresa Editora EL COMERCIO S.A. - Huaraz (2002 – 2004)
6. Asistente Administrativo del Instituto Nacional de Estadística e Informativa (2001 – 2002)
7. Docente en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (2006 – 2008)

Firma

Post firma
DNI 31667848.

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES:

1. Apellidos: Sáenz Rodríguez
2. Nombres: Rolando Remigio
3. N° de DNI: 31600080
4. Teléfono: 995602200
5. Dirección actual: Jr. Frai Martín S/N - Palmira Baja
6. Correo electrónico: roalancash@hotmail.com

FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL:

Grados:

- Maestría en Ciencias Económicas.
- Doctorado en Administración de la Educación

Títulos:

- Licenciado en Administración
- Bachillerato en Administración

EXPERIENCIA PROFESIONAL:

1. Coordinador de la escuela profesional de administración San Pedro 2012 -2015
2. Docente en la Universidad San Pedro 2008 – 2016.
3. Docente a tiempo completo en la Universidad Cesar Vallejo 2014 – 2016.
4. Gerente General de la empresa ECONSI S.A 2003 – 2010.
5. Presidente del directorio de la empresa ESMAC S.A.



Rolando R. Sáenz Rodríguez
Dr. Rolando R. Sáenz Rodríguez
DNI: 31600080
Fideicomisario Directorio
DNI

Confiabilidad del Cuestionario de Motivación Laboral

MOTIVACION LABORAL																		
ENCUESTA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	TOTAL
1	0	3	1	0	0	0	3	3	0	2	1	2	0	1	2	0	1	19
2	1	2	1	2	1	0	2	2	1	1	3	1	1	1	1	0	1	21
3	2	3	1	2	1	1	3	3	1	1	2	2	2	3	2	1	1	31
4	0	3	2	3	1	0	3	2	0	2	0	2	1	3	1	1	2	26
5	2	2	1	2	1	1	3	3	0	2	1	2	1	3	1	1	2	28
6	0	2	1	2	2	0	3	3	1	1	1	3	1	1	1	0	0	22
7	2	1	0	1	0	0	3	3	0	1	0	2	1	2	2	1	1	20
8	2	2	1	1	0	0	2	3	0	2	0	1	1	1	0	0	0	16
ESTADISTICO																		
VARIANZA	0.98	0.5	0.29	0.84	0.5	0.2	0.2	0.2	0.3	0.29	1.1	0.41	0.3	0.98	0.5	0.29	0.57	

K	17
Svi	8.48
Vts	25.27

s1	1.063
s2	0.664
ABS s2	0.664
A.C	0.70583039

K: Numero de preguntas

Svi: Sumatoria de las Varianza individuales

Vts: Varianza del total de la suma

S1: $K / (K-1)$

S2: $1 - (Svi/Vts)$

Confiabilidad del Cuestionario de Retención del Personal

GESTION DE LA RETENCION DEL PERSONAL													
ENCUESTA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	TOTAL
1	2	2	1	1	0	3	2	2	2	2	1	2	20
2	1	2	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	7
3	2	2	2	1	0	3	3	3	1	3	2	2	24
4	0	3	0	1	0	2	2	2	1	1	3	2	17
5	1	3	2	1	0	1	2	3	1	1	2	3	20
6	0	3	0	1	0	3	3	2	1	2	1	1	17
7	1	3	0	1	0	3	2	1	1	2	1	1	16
8	0	2	0	1	0	2	1	1	1	2	1	0	11
ESTADISTICO													
VARIANZA	0.7	0.29	0.84	0.13	0	0.6	0.6	1.1	0.3	0.5	0.8	1.13	

K	17
Svi	6.89
Vts	28.86

s1	1.063
s2	0.761
ABS s2	0.761
A.C	0.80870978

K: Numero de preguntas

Svi: Sumatoria de las Varianza individuales

Vts: Varianza del total de la suma

S1: $K / (K-1)$

S2: $1 - (Svi/Vts)$

Calculo de la Muestra para Poblaciones Infinitas

$$n = \frac{Z^2 \times \sigma^2}{E^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza

E = Error de Estimación

o = Varianza de la Población

$$n = \frac{2.33^2 \times 6^2}{2^2} = 47.86$$

El tamaño de la muestra, redondeando a números enteros, está conformado por 48 trabajadores de los Centros Comerciales de la Ciudad de Huaraz.

TABLA DE ESPECIFICACIONES

I. Datos Informativos:

- Autor : Evaristo Salas Betty Cecilia
- Tipo de instrumento : Escala de Likert
- Niveles de aplicación : Trabajadores de los centros comerciales
- Administración : Individual
- Duración : 15 minutos

II. Descripción y propósito:

El instrumento consta 29 ítems de opinión con alternativas que miden el grado de aceptación a la afirmación presentada, cuyo propósito es conocer la influencia de la motivación laboral en la gestión de retención del personal de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz – 2017.

III. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
	- Siempre	3
	- Casi siempre	2
	- A veces	1
	- Nunca	0

IV. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de las dimensiones:

Dimensión 1: Reconocimiento Social

NIVEL	Valores
Alto	15 - 21
Medio	8 – 14
Bajo	0 – 7

Competencias

Dimensión 2: Remuneración por

NIVEL	Valores
- Alto	9 – 12
- Medio	5 – 8
- Bajo	0 – 4

Dimensión 3: Desarrollo Personal

NIVEL	Valores
- Alto	13 – 18
- Medio	7 - 12
- Bajo	0 – 6

Dimensión 4: Beneficios

NIVEL	Valores
- Eficiente	11 – 15
- Regular	6 - 10
- Deficiente	0 – 5

empleados

Dimensión 5: Comunicación con los

NIVEL	Valores
- Eficiente	11 – 15
- Regular	6 – 10
- Deficiente	0 – 5

Dimensión 6: Seguridad Laboral

NIVEL	Valores
- Eficiente	11 – 15
- Regular	6 – 10
- Deficiente	0 – 5

5.2. Valoración de las variables:

Variable 1: Motivación Laboral

NIVEL	CRITERIOS	Valores
Alto	<ul style="list-style-type: none">- Si existe la rotación de puestos de trabajo.- La rotación de puestos de trabajo es un hecho genera motivación laboral.- Se considera las habilidades de los trabajadores para colocarlos en un puesto de trabajo- Existe intenciones en los trabajadores de poder ascender en la empresa que laboran	35 – 51

	<ul style="list-style-type: none"> - Si se realizan reuniones o celebraciones para reconocer el desempeño laboral de los trabajadores. - Se pone en práctica el programa del mejor trabajador del mes. - A los trabajadores si les motiva laboralmente el programa del mejor trabajador del mes. - Existe preocupación en los trabajadores porque se les descuenta al no realizar bien sus labores. - Si se considera las habilidades de los trabajadores para el pago de sus honorarios. - Si existe la labor por horas extras. - Si se reconoce económicamente el trabajo por horas extras. - Los trabajadores si pueden tomar decisiones para poder resolver problemas en sus labores. - Si existe deseos de superación laboral en los trabajadores. - Los trabajadores si se proponen metas para poder ejecutar un buen trabajo y dar una mejor atención al cliente. - Existe satisfacción en los trabajadores al realizar sus labores. - A los trabajadores si les motiva poseer nuevos conocimientos dentro de sus labores. - La labor de los trabajadores si contribuye en ellos a ganar más experiencia laboral. 	
Medio	<ul style="list-style-type: none"> - Es poco frecuente que se dé la rotación de puestos de trabajo. - La rotación de puestos de trabajo es un hecho que pocas veces genera motivación laboral. - Pocas veces se considere las habilidades de los trabajadores para colocarlos en un puesto de trabajo. - Pocas veces existe intenciones en los trabajadores de poder ascender en la empresa que laboran. - Solo a veces se realizan reuniones o celebraciones para reconocer el desempeño laboral de los trabajadores. - Pocas veces se pone en práctica el programa del mejor trabajador del mes. - A los trabajadores solo a veces les motiva laboralmente el programa del mejor trabajador del mes. - Pocas veces existe preocupación en los trabajadores porque se les descuenta al no realizar bien sus labores. - Es poco frecuente que se considere las habilidades de los trabajadores para el pago de sus honorarios. 	18 – 34

	<ul style="list-style-type: none"> - Solo a veces se da la labor por horas extras. - Solo a veces se reconoce económicamente el trabajo por horas extras. - Solo a veces los trabajadores pueden tomar decisiones para poder resolver problemas en sus labores. - De vez en cuando existe deseos de superación laboral en los trabajadores. - Solo a veces los trabajadores se proponen metas para poder ejecutar un buen trabajo y dar una mejor atención al cliente. - Solo a veces existe satisfacción en los trabajadores al realizar sus labores. - Es poco frecuente que a los trabajadores les motive poseer nuevos conocimientos dentro de sus labores. - Solo a veces la labor de los trabajadores contribuye en ganar más experiencia laboral. 	
Bajo	<ul style="list-style-type: none"> - No existe rotación de puestos de trabajo - La rotación de puestos de trabajo es un hecho que no genera motivación laboral. - No se considera las habilidades de los trabajadores para colocarlos en un puesto de trabajo. - No existe intenciones en los trabajadores de poder ascender en la empresa que laboran. - No se realizan reuniones o celebraciones para reconocer el desempeño laboral de los trabajadores. - No se pone en práctica el programa del mejor trabajador del mes. - A los trabajadores no les motiva laboralmente el programa del mejor trabajador del mes. - No existe preocupación en los trabajadores porque se les descuenta al no realizar bien sus labores. - No se considera las habilidades de los trabajadores para el pago de sus honorarios. - No existe la labor por horas extras. - No se reconoce económicamente el trabajo por horas extras - Los trabajadores no pueden tomar decisiones para poder resolver problemas en sus labores. - No existe deseos de superación laboral en los trabajadores. - Los trabajadores no se proponen metas para poder ejecutar un buen trabajo y dar una mejor atención al cliente. - No existe satisfacción en los trabajadores al realizar sus labores. 	0 – 17

	<ul style="list-style-type: none"> - A los trabajadores no les motiva poseer nuevos conocimientos dentro de sus labores. - La labor de los trabajadores no contribuye en ellos a ganar más experiencia laboral. 	
--	---	--

Variable 2: Gestión de Retención del Personal

NIVEL	CRITERIOS	Valores
Alto	<ul style="list-style-type: none"> - Si se otorga bonificaciones a los trabajadores. - Las bonificaciones si son un incentivo para poder seguir laborando en la empresa. - Si se otorga el goce de todos los beneficios sociales a los trabajadores. - La empresa si beneficia a sus trabajadores con asistencia médica. - La empresa si beneficia a sus trabajadores con una asignación familiar - Las relaciones sociales entre compañeros y jefes si son importante en la empresa. - Los jefes si proporcionan confianza y comunicación a sus trabajadores. - La empresa si toma en cuenta las quejas o sugerencias de sus trabajadores. - La empresa si demuestra a sus trabajadores que son miembros importantes. - Las áreas de trabajo si se encuentran en condiciones seguras y adecuadas. - La empresa si se preocupa por la seguridad laboral de sus trabajadores. - La empresa si se preocupa por la prevención de accidentes laborales. 	25 – 36
Medio	<ul style="list-style-type: none"> - Solo a veces se otorga bonificaciones a los trabajadores. - Las bonificaciones solo a veces son un incentivo para poder seguir laborando en la empresa. - Es poco frecuente que se otorgue el goce de todos los beneficios sociales a los trabajadores. - Pocas veces la empresa beneficia a sus trabajadores con asistencia médica. - Solo a veces la empresa beneficia a sus trabajadores con una asignación familiar. 	13 – 24

	<ul style="list-style-type: none"> - Solo a veces las relaciones sociales entre compañeros y jefes son importantes en la empresa. - Es poco frecuente que los jefes proporcionen confianza y comunicación a sus trabajadores. - Solo a veces la empresa toma en cuenta las quejas o sugerencias de sus trabajadores. - Solo a veces la empresa demuestra a sus trabajadores que son miembros importantes. - Es poco frecuente que las áreas de trabajo se encuentran en condiciones seguras y adecuadas. - De vez en cuando la empresa si se preocupa por la seguridad laboral de sus trabajadores. - Solo a veces la empresa se preocupa por la prevención de accidentes laborales. 	
Bajo	<ul style="list-style-type: none"> - No se otorga bonificaciones a los trabajadores. - Las bonificaciones no son un incentivo para poder seguir laborando en la empresa. - No se otorga el goce de todos los beneficios sociales a los trabajadores. - La empresa no beneficia a sus trabajadores con asistencia médica. - La empresa no beneficia a sus trabajadores con una asignación familiar. - Las relaciones sociales entre compañeros y jefes no son importantes en la empresa. - Los jefes no proporcionan confianza y comunicación a sus trabajadores. - La empresa no toma en cuenta las quejas o sugerencias de sus trabajadores. - La empresa no demuestra a sus trabajadores que son miembros importantes. - Las áreas de trabajo no se encuentran en condiciones seguras y adecuadas. - La empresa no se preocupa por la seguridad laboral de sus trabajadores. - La empresa no se preocupa por la prevención de accidentes laborales. 	0 – 17

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

**SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR
ENCUESTA LABORAL**

Sr. Sanchez Sanchez Edgar Teofilo

GERENTE(A) DEL CENTRO COMERCIAL MARKET DISLEY - HUARAZ

Yo EVARISTO SALAS, Betty Cecilia, identificada con DNI N° 47871684, estudiante del X ciclo de la Escuela de Administración de la "Universidad César Vallejo" - Huaraz, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado al ser válido y confiable, debe ser aplicado, solicito su apoyo profesional para poder realizar la aplicación del instrumento de investigación de la Tesis que actualmente llevo realizando y que es titulada: "Influencia de la Motivación Laboral en la Gestión de Retención del Personal de los Centros Comerciales de la Ciudad de Huaraz - 2017." Por lo tanto, solicito su cooperación, valioso aporte y permiso para poder realizar la encuesta laboral a los trabajadores de la reconocida empresa comercial que actualmente dirige.

Por lo expuesto, ruego a usted pueda acceder a mi petición y aprovecho en manifestarle por anticipado mi agradecimiento y consideraciones más distinguidas.

Adjunto:

- Ficha de matrícula
- Instrumento de recolección de datos (encuesta)

Huaraz, 30 de agosto de 2017


EVARISTO SALAS, Betty C.
DNI N° 47871684


COMERCIAL DISLEY E.I.R.L.

Subgerente Comercial
DNI 70780240
SUB GERENTE

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR
ENCUESTA LABORAL

Sr. Guzman Orrego Enrique Arturo

GERENTE(A) DEL CENTRO COMERCIAL NOVAPLAZA CENTRO - HUARAZ

Yo EVARISTO SALAS, Betty Cecilia, identificada con DNI N° 47871684, estudiante del X ciclo de la Escuela de Administración de la "Universidad César Vallejo" - Huaraz, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, considerando que un Instrumento de investigación elaborado al ser válido y confiable, debe ser aplicado, solicito su apoyo profesional para poder realizar la aplicación del instrumento de investigación de la Tesis que actualmente llevo realizando y que es titulada: "Influencia de la Motivación Laboral en la Gestión de Retención del Personal de los Centros Comerciales de la Ciudad de Huaraz – 2017." Por lo tanto, solicito su cooperación, valioso aporte y permiso para poder realizar la encuesta laboral a los trabajadores de la reconocida empresa comercial que actualmente dirige.

Por lo expuesto, ruego a usted pueda acceder a mi petición y aprovecho en manifestarle por anticipado mi agradecimiento y consideraciones más distinguidas.

Adjunto:

- Ficha de matrícula
- Instrumento de recolección de datos (encuesta)

Huaraz, 30 de agosto de 2017

RECIBIDO
CENTRO C.I.H.L.
FECHA 30.08. / 2017 HORA: 7:00 pm
FICHA
EVARISTO SALAS, Betty C.
DNI N° 47871684

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR
ENCUESTA LABORAL

Sr. Aranda Rodríguez Albert

GERENTE(A) DEL CENTRO COMERCIAL MARKET PLAZA LUCY - HUARAZ

Yo EVARISTO SALAS, Betty Cecilia, identificada con DNI N° 47871684, estudiante del X ciclo de la Escuela de Administración de la "Universidad César Vallejo" - Huaraz, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:


Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado al ser válido y confiable, debe ser aplicado, solicito su apoyo profesional para poder realizar la aplicación del instrumento de investigación de la Tesis que actualmente llevo realizando y que es titulada: "Influencia de la Motivación Laboral en la Gestión de Retención del Personal de los Centros Comerciales de la Ciudad de Huaraz - 2017." Por lo tanto, solicito su cooperación, valioso aporte y permiso para poder realizar la encuesta laboral a los trabajadores de la reconocida empresa comercial que actualmente dirige.

Por lo expuesto, ruego a usted pueda acceder a mi petición y aprovecho en manifestarle por anticipado mi agradecimiento y consideraciones más distinguidas.


Adjunto:

- Ficha de matrícula
- Instrumento de recolección de datos (encuesta)

Huaraz, 30 de agosto de 2017


EVARISTO SALAS, Betty C.

DNI N° 47871684


RECIBIDO

MARKET PLAZA LUCY S.R.L

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

EL QUE SUSCRIBE JEFE DE TIENDA DE MARKET LUCY.

HACE CONSTAR:

Que la Srta. EVARISTO SALAS, Betty Cecilia, identificada con D.N.I. N° 47874684, ha realizado una encuesta el día 02 de septiembre del 2017, al personal del Market Plaza Lucy, sobre preguntas al personal en cuanto a lo laboral, con fines de recabar información para realizar su Tesis titulado: "INFLUENCIA DE LA MOTIVACION LABORAL EN LA GESTION DE RETENCION DEL PERSONAL DE LOS CENTROS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE HUARAZ".

Se expide el presente certificado, para los fines que estime conveniente.

Huaraz, 04 de diciembre del 2017.



C.P. ALEJANDRO L. HUAMAN PEREZ

ALDI. DE ADMINISTRACIÓN
HEREDAS HUAC S.R.L.

ALEJANDRO LIS HUAMAN PEREZ

JEFE DE TIENDA

**ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV**

Yo, Julio Cesar Bustamante Cabello, docente de la experiencia curricular de, Administración del ciclo X, y revisor del trabajo académico titulado: Influencia de la Motivación Laboral en la Retención de Personal de los Centros Comerciales de la Ciudad de Huaraz en el año 2017, de la estudiante: Evaristo Salas Betty Cecilia; he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 12% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Huaraz 14 de diciembre de 2017.



Dr. Julio César Bustamante Cabello
Docente
Desarrollo de Proyecto de Investigación
Experiencia Curricular
DNI: 31662476



**AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : FUDIFF-FRISUVE
Versión : 07
Fecha : 12-09-2017
Página : 1 de 1

Yo EUARISTO SALAS BENEY CECILIA identificado con DNI N° 47871684,
egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION de la
Universidad César Vallejo, autorizo () No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
"INFLUENCIA DE LA MOTIVACION LABORAL EN LA GESTION DE RETENCION DEL PERSONAL DE LOS
CENTROS COMERCIALES DE LA
SURSA DE HUAYAN - 2017" en el Repositorio Institucional de la UCV
(<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,
Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

FIRMA

DNI: 47871684



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

EVARISTO SALAS BETTY CECILIA

INFORME TITULADO:

"INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA GESTIÓN DE RETENCIÓN DEL PERSONAL DE LOS CENTROS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE HUARAZ – 2017"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 05/12/2017

NOTA O MENCIÓN: DOCE (12)


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN