

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION



Motivación y desempeño laboral de las secretarias de la Universidad

San Pedro, Chimbote, 2016

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Autor

Huaman Cotos, Robby Di Booy

Asesor

Mg. Garcia Leon, Edward Anibal

Código ORCID 0000-0003-4832-6109

CHIMBOTE – PERÚ

2022

**Motivación y desempeño laboral de las secretarias de la Universidad San Pedro,
Chimbote, 2016**

PALABRA CLAVE

Tema	Motivación y Desempeño Laboral
Especialidad	Administración
Líneas de Investigación	Código OCDE Recursos humanos 5. Ciencias Sociales 5.2 Economía y negocios Negocios y Management

Topic	Motivation and work performance
Specialty	Administration
Research line	OECD code Human Resources 5. Social Sciences 5.2 Economy and business Culture and organizational climate.

RESUMEN

El presente trabajo realizado tuvo como propósito determinar sobre si influye la motivación laboral al desempeño laboral de las secretarias de la Universidad San Pedro – Chimbote 2016.

Es descriptivo este trabajo, de enfoque no experimental con corte transversal, se realizó una encuesta teniendo un cuestionario como instrumento, el número que aplicamos a las unidades de análisis, se utilizó como población a la totalidad de las secretarias de la universidad san pedro 2016.

Se determinó que los resultados de la encuesta realizada reflejaron cuatro hechos relevantes, en primer lugar, el 66% de las secretarias resaltaron que su desempeño laboral reflejaría un notorio incremento con la motivación laboral. La institución universitaria se limita en cuanto a la motivación laboral, de la actividad de integración del personal tanto docentes universitarios, nombrados y contratados como administrativos de la condición similar, se refleja en los resultados que la mayoría participa, actividad donde se fortalece los lazos amicales entre compañeros de trabajo.

Finalizando concluyo que las secretarias de la Universidad San Pedro 2016, en referencia a la motivación laboral, es en lo mínimo, siendo este un factor influyente para aumentar el desempeño laboral del personal secretariado.

ABSTRACT

The present work carried out had the purpose of determining if it influences the work motivation to the work performance of the secretaries of the San Pedro University - Chimbote 2016.

This work is descriptive, with a non-experimental approach with a cross-section, a survey was carried out having a questionnaire as an instrument, the number that we applied to the units of analysis, the totality of the secretaries of the San Pedro University 2016 was taken as a population.

It will be extended that the results of the survey carried out reflected four relevant facts, in the first place, 66% of the secretaries highlighted that their work performance would reflect a notable increase with work motivation. The university institution is limited in terms of work motivation, of the activity of integrating the staff, both university teachers, appointed and hired as administrative staff of the similar condition, it is reflected in the results that the majority participates, an activity where friendships are strengthened. between co-workers.

Concluding, I conclude that the secretaries of the San Pedro University 2016, in reference to work motivation, is at a minimum, this being a determining factor to increase the work performance of the secretarial staff.

ÍNDICE

Tema	Pag.
Palabras clave: en español e inglés – Línea de Investigación	i
Título de la Investigación (en una página)	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice	v
Introducción	1
Metodología	15
Resultados	17
Análisis y discusión	29
Conclusiones	30
Recomendaciones	31
Referencias bibliográficas	31
Anexos y apéndice	34

I. INTRODUCCION

1. Antecedentes y Fundamentación

Mejía (2012) evaluó al desempeño por competencias, evidenciando la influencia en los agentes, que representa un medio para mejorar el servicio y atención al cliente, también el desarrollar una actitud apropiada en el desempeño del trabajo asignado. La evaluación del desempeño aporta en la identificación de falencias en las actividades laborales, que al ser identificadas permite subsanar, mejorar y potenciar las habilidades y el conocimiento del trabajador.

Menciona Delgado (2010), en su estudio realizado “La Motivación y su Incidencia en el desempeño dentro de la organizacional”, obtuvo la siguiente conclusión: Es notorio la identificación de la mayoría de los trabajadores con la filosofía de gestión de la empresa, mientras que otra parte significativa mencionan no conocer dichos elementos. Además, reflejo que es consecuencia de no contar con un programa de inducción del personal ingresante. Evidencio en el trabajo realizado, que existe un nivel de desempeño bajo, que sus actividades no guardan relación al cargo asignado.

Céspedes (2011), en su estudio realizado “Desarrollo organizacional de la empresa Topitop S.A.”, con el objetivo de calcular si la motivación es indispensable de la motivación para el logro de objetivos, concluyo lo siguiente: En el trabajo investigado se muestra una respuesta significativa de los encuestados indicando su desacuerdo al considerar que los sueldos no sería un motivador en los empleados, porque los encuestados consideran la existencia de otras fuentes motivacionales, entre las cuales mencionaron: la estabilidad laboral, un reconocimiento de méritos en la labor asignada, así como los ascensos y/o posibilidades de crecimiento profesional-laboral. De los encuestados la mayoría se manifestó en de acuerdo, en que la motivación laboral es indispensable en el reflejo de resultados en la satisfacción laboral, siendo aceptado al ser notorio en

los encuestados la consideración que con motivación laboral se incrementaría el grado de satisfacción laboral dentro de la organización.

Pérez (2014) , ... “Se visualiza un desacuerdo de los trabajadores sobre el clima laboral en el Ministerio de Inclusión Económicas Social, por la falta de reconocimientos laboral por parte de las jefaturas”, ...“El desempeño laboral de los trabajadores es afectado por el liderazgo autocrático desarrollado en la organización, impidiendo los aportes de ideas nuevas, algunas sugerencias cohibiendo en cierto modo a generar un valor agregado durante el trabajo diario.

Se analiza que un bajo reconocimiento trae consigo la desmotivación de los trabajadores y por consiguiente la inconformidad en el clima laboral. Además, el liderazgo autocrático impide la libertad de expresión lo cual afecta al desempeño laboral.

Vásquez (2013), ejecuto una investigación “Factores de la Motivación que afectan el comportamiento organizacional en el equipo de salud de centro quirúrgico”, identificando que factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación afectan el comportamiento laboral en la organizacional del mencionado equipo, además de determinar si influye y establecer la correlación existente; obteniendo las siguientes conclusiones:

Uno de los factores de motivación que afectan el comportamiento laboral en el Centro Quirúrgico, se resalta el bajo reconocimiento laboral durante los últimos años. Los Trabajadores no cuentan carta de felicitación, beca de formación, entre otros; llevando esto a que en determinadas situaciones no cumpla su labores de manera eficiente.

Delgado, Ángeles, Di Antonio, Cristina (2004), en su investigación realizada sobre la motivación laboral y su incidencia en el desempeño, la cual planteo las siguientes conclusiones:

Los empleados de la Empresa de Bienes–Raíces Multiviviendas C.A., se concluyó que la mayoría no se encuentra en un nivel de alto desempeño, las actividades asignadas al trabajador no guardan relación con el cargo donde se encuentran, reflejando esto en el ambiente laboral. La mitad de los encuestados considera que la reuneracion va acorde con sus funciones, mientras el otro 50% considera lo contrario.

Gómez, Ernesto (2011), realizo una investigación llamada Factores motivacionales presentes en los trabajadores forestales vinculados a Pro-Oriente S.A., ubicados en el Caserío de Pensilvania 2011. Respecto a la motivación interna, los trabajadores poseen un mayor interés por el reconocimiento que identifica la realización de actividades dirigidas al reconocimiento, como atención, la aceptación, y credibilidades orientadas a lo que la persona es, hace, sabe, o es capaz de hacer y ejecutar por parte de sus jefes y compañeros.

2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

2.1. Motivación

La motivación se refiere a comportamientos relacionado al trabajo. (Robbins & Coulter, 2005)

Para Naranjo (2009), es un aspecto relevante en la vida, como educativo y laboral, orientado a acciones que realiza una persona para el cumplimiento de objetivos. Sin embargo, Robbins, Stephen P., 2004, expresa a la motivación con intensidad, dirección y persistencia por conseguir una meta; además menciona que las personas tienen un impulso básico, que varía según la persona y el momento en que se encuentra.

Morris y Maiston (2001), Las metas específicas están dirigidas por las conductas del estado interno que energizan la motivación.

Se resalta que algunos motivos nacen de uno y conllevan a realizar una acción que le permita sentirse cómodo.

Otro indicador resaltante es lo expresado por Gibson, Ivancevich y Donnelly (1987), donde indican que las personas varían su reacción ante un mismo impulso, ya que reaccionan de manera personal y selectiva;

corroborando que las experiencias pueden ser semejantes mas no únicas, porque la percepción es diferente para cada individuo. Cada individuo es motivado de manera distinta hacia su conducta. Cada motivo existente varia en su intensidad, el motivo más resaltante tendrá la mayor incidencia reflejada en la conducta. Se puede concluir que la motivación es dinámica generando impulsos de cambio considerando la perspectiva y experiencias vivida del individuo.

La motivación laboral tiene varias explicaciones argumentos, aunque no siempre precisas, Aldex y Gundersen 2008, existen tres históricas perspectivas:

- (a) Un punto visto tradicional, que asume al empleado motivarse tan solo por dinero;
- (b) otro de relación humana, que plantea actitudes favorables para mejorarlas labores asignadas al personal; y
- (c) un enfoque de recursos humanos, que asume que el individuo busca contribuir.

Griffin y Moorhead (2010), proponen las clasificaciones siguientes:

1. Clásica de Campbell, Dunnette (1970, citado por Ramírez, 2008). Considera dos subcategorías; teoría de contenido, detallando los aspectos y factores que motivan trabajar, reconociendo que tienen necesidades aprendidas o adquiridas, y lo otro teoría en proceso, centrándose en la forma de potenciar, dirigir y terminar la conducta en el trabajo.
2. De Locke (1986, citado por Ramírez, 2008) distinguiendo las teorías basadas en las necesidades, valores, metas y la autoconfianza.
3. Moderna de Kanfer (1992, citado por Ramírez, 2008) proponiendo un modelo heurístico de constructor y teorías motivacionales,

Ramlall (2004) Planteo cinco maneras de determinar el comportamiento, como base de la evolución teórica de la motivación.

1. La jerarquía de las necesidades de Maslow: El psicólogo Maslow 1943, planteo que las necesidades tienen un orden jerárquico de satisfacción.

- a) **Básicas y fisiológicas**, considerado como necesidad de menor jerarquía, referida a la supervivencia; como el alimento, vivienda, vestimenta.
- b) **De seguridad**, basada en estabilidad, protección frente a contextos de situaciones peligrosas.
- c) **Sociales/afiliación**, de orden jerárquico inferior. Enfocado en la necesidad de socializar, como el amor, amistad, u aceptación en ante la sociedad.
- d) **Autoestima**, incluye el reconocimiento a sí mismo, considerado de orden superior.
- e) **Autorrealización**, es de orden superior, Basado en autorrealización personal además del desarrollo profesional u deseos cumplidos.

Es considerado un aporte valioso para la administración de recursos humanos, siendo muy amplio el enfoque de Maslow, porque al satisfacer la necesidad subirá de nivel, por lo que no debe llegar a su completa satisfacción pues puede disminuir su importancia.

2. Teoría de las necesidades de McClelland: Estudio realizado en base a las necesidades y su relación existente del comportamiento/aprendizaje desde 1940. Siendo las necesidades aprendidas y adquiridas como resultado del transcurrir de la vida de cada persona:

- a. de logro: El querer estar arriba de los demás, buscar el límite del cielo, y utilizar un modelo para su autorrealización;
- b. de poder: El influenciar en los demás, controlando sobre ellos;
- c. de afiliación: Sentirse afectivo consigo mismo y con los demás.

3. La Teoría de equidad Adams: Esta teoría basada en la disonancia cognoscitiva de Festinger, explica hay una lucha de equidad y justicia en las personas, frente a los intercambios sociales. Es decir, se basa en la atención del sentimiento comparado con otra persona. Esta reflexión se realiza comprando sus acciones con productividad, la organización

le asigna motivantes como bonos, regalías y otros. Además, si existe desigualdad, se presentará un contexto recíproco generando un comportamiento de reducción de ánimo. (Adams, 1963, citado por Robbins, 2004).

4. Teoría expectativa de Vroom: Citado por González & Olivares, 2004; Robbins & Judge, 2009, presenta que el resultado depende de la intensidad con que se acompaña y lo atractivo que puede ser para el trabajador:

5. Características del trabajo. Según Hackman y Oldham (1976, citado por Ramlall, 2004), basado en lo acogedor del puesto de trabajo, es decir transmite un compromiso personal con los resultados a obtener, además de sentirse indispensable y genera conciencia sobre la realización de las funciones asignadas.

6. Teoría de los dos factores Herzberg: Se basa en que la actitud del trabajador determina el éxito y el fracaso.

1. Factores motivadores. Enfocado en sentimientos positivos hacia el mismo trabajador.

2. Factores de higiene. Se basa en evitar un clima insatisfactorio, como políticas, normas preventivas regulativas de gestión.

Menciona Herzberg (1959, citado por Hellriegel, 1999), considerando la diversificación cultural, los motivadores como factores de higiene, tienen efectos en los trabajadores en manera similar.

Propone de sus estudios las siguientes interpretaciones:

- 1. Reconocimiento.** Percepción del trabajador ante un acto como podría ser positivo o negativo, méritos o deméritos.
- 2. Logro/realización.** Culminar con éxito las asignaciones laborales, autorrealización del trabajo cumplido.

3. **Posibilidad de crecimiento/formación y desarrollo.** La autorrealización profesional o personal, promovido por la entidad, generando una mejoría de las habilidades de cada empleado.
4. **Promoción.** Estatus del trabajador relación directa con un cambio de categoría u orden jerárquico.
5. **Salario/remuneración.** Factor esencial pues nos regimos en términos monetarios de los bienes y servicios.
6. **Política y dirección de la empresa.** Gestión administrativa, lineamientos reguladores de conductas
7. **Ambiente laboral.** Ambiente físico y condiciones de seguridad.
8. **Estatus.** Es la situación de ego, expresión de sus sentimientos.

2.2. Desempeño Laboral

Plantea Palaci (2005), el Desempeño del trabajador es un valor conductual en respuesta a su permanencia en la organización, llevando a la eficiencia y productividad.

Indica Chiavenato (2000) al desempeño, una fortaleza relevante dentro de una organización, por ser el modo de realizar las labores asignadas. El ubicar al trabajador en un puesto acorde a su perfil, es otro factor para un óptimo desempeño de sus actividades. Además, expone la evaluación del desempeño a través de factores actitudinales y operativos.

Define Benavides (2002), al desempeño relacionándolo directamente con competencias, como el comportamiento y destrezas visibles para cumplir de manera eficiente y eficaz las responsabilidades encomendadas.

Chiavenato (2013) en su libro La Administración de Recursos Humanos, resalta al desempeño como un comportamiento situacional, varía en cada persona y dependiendo del motivante personal u organizacional.

El desempeño laboral refiere al potencial desarrollo del personal, a través de una estructura sistemática de evaluación de productividad y mejoría de rendimiento.

Explican Robbins y Judge (2013), que las evaluaciones que realizan las organizaciones, no consideran las conductas actuales, porque solo consideran el comportamiento, la descripción de área.

1. Desempeño de Tareas.

Basado en cumplir con las responsabilidades, contribuyendo a la ejecución de metas organizacionales.

2. Civismo

Referido con el ambiente psicológico en la organización, valores y políticas organizacionales.

3. Falta de productividad

Incumplimiento de funciones asignadas, o acciones de demerito como el robo, o daños al patrimonio de la organización.

2.2.1. Dimensiones del Desempeño

Se considera las siguientes: las Habilidades y destrezas, Calidad del trabajo, Rendimiento, Resultados y Satisfacción son aspectos fundamentales para el desempeño de un trabajador.

- **Habilidades y destrezas:** Dependiente del conocimiento, hábitos, y acciones para la realización de una actividad encomendada.
- **Calidad del Trabajo:** Es el considerado como el grado presentar y reanalizar un trabajo. Obedece a la necesidad de contar o no con supervisión alguna.
- **Rendimiento:** Constituye el cumplimiento total de la entrega dentro del horario normal.
- **Resultados:** Es medir en función a los objetivos propuestos en la organización.
- **Satisfacción:** La sensación obtenida de diversas acciones de la organización hacia el trabajador.

2.2.2. Características del Desempeño Laboral

Corresponde al resultado esperado de una persona al ejecutar su trabajo. Para Furnham (2000), menciona las siguientes:

- a. Adaptabilidad:** Referida con la afectividad del ambiente, asignación o responsabilidad de la persona.
- b. Comunicación:** Referido a la expresión de ideas, propuestas individual o grupal.
- c. Iniciativa:** Es influir, o habilidad de provocar escenarios para alcanzar objetivos planteados.
- d. Conocimiento:** Se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales relacionadas con su área de trabajo. La capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- e. Trabajo en Equipo:** Refiere al desenvolvimiento eficaz de realizar actividades en equipo en el cumplimiento de las metas de la organización.
- f. Estándares de Trabajo:** referido al cumplimiento de las metas establecidas en la organización, permitiendo la retroalimentación del sistema y mejorarlo.
- g. Desarrollo del Talento:** Es la realización de actividades relacionadas a cargos actuales o futuros, para identificar y potenciar habilidades del trabajador.
- h. Potencia el Diseño del Trabajo:** Refiere a la estructuración adecuada para el alcance de las metas, además de la capacidad de poder reconfigurar optimizar y maximizar el trabajo de las personas.

i. Maximizar del Desempeño: capacidad de evaluar el desempeño en función a las metas planteadas; aplicables a las personas que lideran las actividades asignadas, teniendo el criterio común.

2.2.3. Evaluación del Desempeño

Para Chiavenato (2011), la evaluación del desempeño se basa en estimular el valor de excelencia del trabajador, en función al desarrollo de sus actividades asignadas. El evaluar el desempeño, es medir el cumplimiento de las actividades laborales, comparado con ciertos estándares objetivos enfocados a ser orientados a mejorar.

2.2.3.1. Etapas de la Evaluación del Desempeño

- a) El identificar, las áreas que serán analizadas en relación al desempeño, centrándose en el cumplimiento de objetivos de la organización.
- b) Medición, determinar estándares para definir el rendimiento del cumplimiento del trabajo.
- c) Gestión, la evaluación no debe basarse solamente como una actividad retrospectiva que critica, sino estar orientado al futuro corrigiendo, mejorando y el potencial del trabajado en la organización.

2.2.3.2. Factores de evaluación en el desempeño del Personal.

Chiavenato plantea que antes de evaluar se debe determinar y valorizar los factores:

- a. Factores Actitudinales: Como la disciplina, su iniciativa, responsabilidad y creatividad del trabajador.
- b. Factores Operativos: Tenemos el conocimiento del trabajo, la calidad, el trabajo en equipo

2.2.4. Razones para evaluar al personal

Ofrece información para la toma de decisiones como promoción o remuneración, además de sanciones o deméritos. Además permite que se identifique las deficiencias y sean corregidas para la mejora y alcance de las metas en la organización.

Fomenta la retroalimentación, permitiendo el desarrollo de estrategias para el reforzamiento de identificado en la evaluación.

3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo realizado, es establecer la relación existente entre la motivación y desempeño, además de beneficiar a los involucrados con los resultados obtenidos a toar decisiones que mejoren la productividad organizacional.

Es un tema influyente significativamente al alcance de los objetivos organizacionales, también en los objetivos personales profesionales del trabajador, reflejado en los resultados alcanzados en la institución universitaria.

Al ser un tema visible en la vida cotidiana de las empresas y ser de interés en la sociedad, se realiza este trabajo de investigación, estimulando a implementar estrategias para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

SOCIAL:

Así mismo es relevante socialmente porque beneficiara a los trabajadores, con lo cual se espera mejorar su estándar de vida, desempeño laboral, por consiguiente, la empresa, ya que se pretende plantear lo que necesitan y desean, sabiendo que un trabajador es un cliente interno y un importante recurso en la empresa.

CIENTÌFICO:

Por lo tanto, se espera que la presente investigación sirva como base metodológica para posteriores estudios, ya que hay personas que querrán seguir profundizando con el tema, pues presenta instrumentos de medición enfocados en analizar variables e indicadores, para las mejoras de otras organizaciones en

lo relacionado a motivación y desempeño laboral, además de enriquecer las teorías ya existentes. También permitirá que las empresas se desarrollen a beneficios de nuestra localidad.

4. PROBLEMA

¿Cuál es la relación que hay entre la motivación y el desempeño laboral en las secretarías de la Universidad San Pedro?

Considerando la motivación una variable independiente y como variable dependiente al desempeño laboral.

5. CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

A. Cuadro de consistencia de investigación

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS
“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO, CHIMBOTE 2016”	¿Cuál es la relación que hay entre la motivación laboral y desempeño laboral de las secretarías de la Universidad San Pedro?	Se presenta una alta relación entre las variables planteadas de las secretarías de la Universidad San Pedro, Chimbote 2016.	Determinar la relación que hay entre ambas variables de estudio de las secretarías de la Universidad San Pedro, Chimbote 2016.	<ul style="list-style-type: none"> • Describir como el Reconocimiento influye en el desempeño laboral de las secretarías de la Universidad San Pedro, Chimbote 2016 • Describir como las capacitaciones inciden en el desempeño laboral de las secretarías de la Universidad San Pedro, Chimbote 2016 • Determinar como el Apoyo de sus jefes superiores, inciden en el desempeño laboral de las secretarías de la Universidad San Pedro, Chimbote 2016

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADOR	SUBINDICADOR	ITEMS
MOTIVACION	Los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.	RECONOCIMIENTO: Percepción del trabajador ante un acto como podría ser positivo o negativo, méritos o deméritos	Reconocimiento Positivos (elogios)	¿Usted ha sido reconocido(a) por su desempeño laboral?
			Reconocimiento Negativo (criticas)	¿Usted ha recibido alguna crítica por su desempeño laboral?
		Posibilidad de crecimiento / formación y desarrollo: Formación que proporciona la empresa al trabajador para su desarrollo y desenvolvimiento personal y profesional.	Capacitación	¿Usted ha recibido capacitación profesional por parte de la Universidad San Pedro? ¿La capacitación profesional que usted ha recibido ha mejorado su desempeño laboral?
			Desarrollo	¿Usted ha recibido capacitación para desempeñar puestos de mayor jerarquía en la Universidad San Pedro?
		Promoción. Cambio de estatus del trabajador relación directa con un cambio de categoría u orden jerárquico.	Cambio de posición o estatus	¿Usted siente que se ha desarrollado personalmente como secretaria en la Universidad San Pedro? ¿Usted ha sido promovida a un puesto de mayor jerarquía en la categoría de secretaria?
			Línea de Carrera	¿Conoce usted si la Universidad tiene, en la categoría de secretarias, una línea de carrera que le permita desarrollarse en otro puesto de mayor jerarquía? ¿Usted ha sido promovida a un puesto de mayor jerarquía en otra categoría diferente a la de secretaria? ¿En qué puesto de secretaria, aspira usted llegar en la Universidad San Pedro? ¿Desempeña su trabajo con el fin de ascender laboralmente? ¿Considera Usted que la Universidad San Pedro le ha brindado oportunidades para que ascienda de puesto?
			Remuneración Básica	¿Considera Usted que la remuneración básica que percibe como secretaria de la Universidad San Pedro es la indicada?

		<p>Salario/remuneración. Factor esencial pues nos regimos en términos monetarios de los bienes y servicios.</p>		<p>¿Le parece que su sueldo vital va acorde al puesto de trabajo que Usted ocupa?</p> <p>¿Considera usted que la remuneración que percibe incide en su Desempeño Laboral?</p>
			Bonificaciones	<p>¿Conoce usted si la Universidad da bonificaciones?</p> <p>¿Usted ha recibido alguna bonificación?</p>
			Asignaciones	<p>¿Percibe Usted asignación familiar?</p>
			Gratificaciones	<p>¿La Universidad le paga de manera puntual sus gratificaciones?</p>
			Vacaciones	<p>¿Tiene usted descanso vacacional?</p> <p>¿Usted prefiere que su descanso vacacional sea pagado al finalizar su contrato con la Universidad?</p>
		<p>Relaciones interpersonales. Vinculo generado entre los integrantes de la organización, enfatizando la integración entre ellos.</p>	Relaciones Humanas	<p>¿Tiene Usted buena relación con sus compañeros de trabajo?</p> <p>¿La Universidad San Pedro realiza actividades de interacción de sus trabajadores?</p> <p>¿Con que frecuencia participa usted en las actividades de interacción?</p> <p>¿Las actividades de interacción han permitido mejorar en su desempeño laboral?</p>
		<p>Condiciones de trabajo. Ambiente físico y condiciones de seguridad.</p>	Ambiente físico	<p>¿Considera Usted que el ambiente físico (iluminación, espacio, entre otros) donde labora es adecuado?</p>
		<p>El trabajo mismo. Categoría del sentir del trabajador hacia la institución, como lo expresa y lo realiza.</p>	Identificación con la organización	<p>¿Le da gusto estar en su trabajo diariamente?</p> <p>¿Considera Usted que no podría dejar esta organización porque siente una obligación con la misma?</p> <p>¿Le molestaría tener que estar en su trabajo después de la hora de salida?</p> <p>¿Es de las primeras personas en irse cuando ya es hora de salida?</p>

6. HIPÓTESIS

- Existe una alta relación entre la variable motivación y el desempeño laboral de las secretarias de la Universidad San Pedro, Chimbote 2016.
- Existe una relación positiva entre la motivación y el desempeño laboral de las secretarias de la Universidad San Pedro, Chimbote 2016

7. OBJETIVO

7.2. Objetivo General.

- Determinar la relación que hay entre la motivación y el desempeño laboral de las secretarias de la Universidad San Pedro, Chimbote 2016

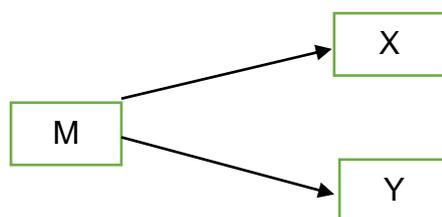
7.3. Objetivos específicos

- Describir como el Reconocimiento influye en el desempeño laboral de las secretarias de la Universidad San Pedro, Chimbote 2016
- Describir como las capacitaciones inciden en el desempeño laboral de las secretarias de la Universidad San Pedro, Chimbote 2016
- Determinar como el Apoyo de sus Jefes superiores, inciden en el desempeño laboral de las secretarias de la Universidad San Pedro, Chimbote 2016

II. METODOLOGÍA

a. Tipo y diseño de investigación

Con un enfoque cuantitativo porque se recolecto información de diferentes aspectos de las secretarias de la institución, además de un análisis y medición; el diseño fue además, su diseño fue no experimental, no se manipularon las variables estudiadas de las secretarias de la universidad y transaccional ya que la recolección de datos se realizó en un solo tiempo.



Donde:

- M: Muestra
- X: Motivación
- Y: Desempeño Laboral

b. Población – muestra

Se confirmó que la población es de 53 secretarias en la Universidad San Pedro, que a la fecha se encuentran laborando, por lo que se considerara en este caso a toda la población; no necesitando por lo tanto determinar la muestra.

c. Técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario
Observación	Guía de observación

Basado en el objetivo estudiado, se aplicó como instrumento una encuesta, considerado en reunir el punto de vista personal de las secretarias de la universidad, acerca de las variables de estudio.

d. Procesamiento y análisis de información

Se utilizó el programa digital SPSS V23 para grafico de barras y otros, para una mejor comprensión del resultado obtenido. Además se utilizo la técnica del Chi cuadrado en el SPSS, y para la correlación Tau B de Kendall

III. RESULTADOS

Tabla 1: Reconocimiento por desempeño en el trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	22.6
A veces	23	43.4
Nunca	18	34.0
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

La tabla anterior se aprecia que un 22.6% de las secretarias indicaron que siempre son reconocidas por su desempeño laboral, el 34% que nunca y el 43.4% que a veces.

TABLA N°2: Reciben críticas por el desempeño mostrado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	19	35.8
Nunca	34	64.2
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

La tabla anterior se muestra que un 35.8% consideran que a veces son criticadas por su desempeño laboral, mientras que el 64.2% de las secretarias que nunca han recibido critica alguna.

TABLA N°3: ¿Usted ha recibido capacitación profesional por parte de la Universidad San Pedro?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	0	0
Nunca	53	100.0
TOTAL	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

La tabla anterior se aprecia que el 100% de las secretarias nunca recibieron capacitación de la Institución.

TABLA N°4: Mejoro el desempeño con capacitación profesional de la entidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	0	0
Nunca	53	100.0
TOTAL	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

La tabla anterior se aprecia, que, al no haber capacitación, el 100% de las secretarias no ha mejorado su desempeño laboral

TABLA N°5 ¿Usted ha recibido capacitación para desempeñar puestos de mayor jerarquía en la Universidad San Pedro?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	0	0
Nunca	53	100.0
TOTAL	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

La tabla anterior se aprecia que el 100% de las secretarias nunca han recibido capacitación para desempeñar puestos de mayor jerarquía.

TABLA N°6 ¿Usted siente que se ha desarrollado personalmente como secretaria en la Universidad San Pedro?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	41.5
A veces	31	58.5
Nunca	0	58.5
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

En la anterior tabla se aprecia que un 41.5% de las encuestadas se sienten desarrolladas personalmente como secretarias, mientras el 58.5% que a veces.

TABLA N°7 ¿Usted ha sido promovida a un puesto de mayor jerarquía en la categoría de secretaria?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	17	32.1
Nunca	36	67.9
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

La tabla anterior se muestra el 67.9% de las secretarias nunca han sido promovidas a un puesto de mayor jerarquía, mientras que el 32.1% a veces.

TABLA N°8 ¿Conoce usted si la Universidad tiene, en la categoría de secretarias, una línea de carrera que le permita desarrollarse en otro puesto de mayor jerarquía?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	39.6
No	32	60.4
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

La tabla anterior se refleja al 39.6% de las secretarias considera que si pueden desarrollarse en un puesto de mayor jerarquía, y el 60.4% considera que no.

TABLA N°9 ¿Usted ha sido promovida a un puesto de mayor jerarquía en otra categoría diferente a la de secretaria?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	22.6
No	41	77.4
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

Se refleja en tabla anterior a un 22.6 % de las secretarias indican que sí han sido promovidas, mientras que el 77.4% que no.

TABLA N°10 ¿En qué puesto de secretaria, aspira usted llegar en la Universidad San Pedro?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Rectorado	11	20.8
Jefatura /oficina	25	47.2
Decanato	17	32.1
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

En la tabla anterior se muestra al 47.2% de las secretarias aspira a ocupar un puesto en Jefatura, el 32.1% en Decanato y el restante 20.8% aspira a trabajar en Rectorado.

TABLA N°11 ¿Considera Usted que la Universidad San Pedro le ha brindado oportunidades para que ascienda de puesto?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	0	0
Nunca	53	100.0
TOTAL	53	100

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

En la tabla anterior se muestra al 100% de las secretarias consideran que nunca se le brindó la oportunidad de ascender de puesto.

TABLA N°12 ¿Considera Usted que la remuneración básica que percibe como secretaria de la Universidad San Pedro es la indicada?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	64.2
No	19	35.8
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

En la tabla anterior se aprecia que 64.2% de las secretarias consideran que la remuneración que perciben es la indicada, mientras que el 35.8% considera que no es la indicada.

TABLA N°13 ¿Le parece que su sueldo vital va acorde al puesto de trabajo que Usted ocupa?

motil

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	54.7
A veces	24	45.3
Nunca	0	0.0
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

En la tabla anterior se muestra al 54.7% de las secretarias considera siempre que el sueldo que va acorde a su puesto de trabajo, y el 45.3% a veces.

TABLA N°14 ¿Considera usted que la remuneración que percibe incide en su Desempeño Laboral?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	20	37.7
Nunca	33	62.3
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

La tabla anterior, refleja que el 37.7% de las secretarias consideran que a veces la remuneración incide en su Desempeño laboral, y el 62.3% que la remuneración nunca incide.

TABLA N°15 ¿Conoce usted si la Universidad da bonificaciones?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	64.2
No	19	35.8
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

Se visualiza en la tabla anterior, que el 64.2% si conoce que la Institución da Bonificaciones, y el 35.8% desconoce.

TABLA N°16 ¿Percibe Usted asignación familiar?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	18.9
Nunca	43	81.1
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

Se aprecia en la tabla anterior que el 18.9% de las secretarias siempre percibe asignación familiar, mientras que el 81.1% no lo percibe

TABLA N°17 ¿La Universidad le paga de manera puntual sus gratificaciones?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	3.8
A veces	29	54.7
Nunca	22	41.5
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

En la tabla anterior se aprecia que el 3.8% de las secretarias indica que la Universidad les paga el 54.7% a veces y el 41.5% indica que nunca.

TABLA N°18 ¿Tiene usted descanso vacacional?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	34	64.2
Nunca	19	35.8
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

Se aprecia en la tabla anterior que el 64.2% de las secretarias a veces tiene descanso vacacional, y el 35.8% que nunca tiene descanso vacacional.

TABLA N°19 ¿Usted prefiere que su descanso vacacional sea pagado al finalizar su contrato con la Universidad?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	56.6
A veces	23	43.4
Nunca	0	0.0
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

Se visualiza en la tabla anterior que el 56.6% de las secretarias siempre prefiere que su descanso vacacional sea pagado, mientras que el 43.4% a veces.

TABLA N°20 ¿Tiene Usted buena relación con sus compañeros de trabajo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	53	100.0
A veces	0	0.0
Nunca	0	0.0
TOTAL	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

En la tabla N°19 se aprecia que el 100% de las secretarias siempre mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.

TABLA N°21 ¿La Universidad San Pedro realiza actividades de interacción de sus trabajadores?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	53	100.0
A veces	0	0.0
Nunca	0	0.0
TOTAL	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

En la tabla anterior se muestra que el 100 % de las secretarias indica que la universidad siempre realiza actividades de interacción de los trabajadores.

TABLA N°22 Participación de las actividades de interacción

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	38	71.7
A veces	15	28.3
Nunca	0	0.0
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

Se visualiza en el cuadro anterior que el 71.7% de secretarias siempre participa de las actividades de interacción, y el 28.3% a veces.

TABLA N°23 ¿Considera Usted que el ambiente físico (iluminación, espacio, entre otros) donde labora es adecuado?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	44	83.0
No	9	17.0
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

Se visualiza en el cuadro anterior que el 83% de las secretarias consideran que el ambiente laboral si es el adecuado, y el 17% que no lo es.

TABLA N°24 ¿Le da gusto estar en su trabajo diariamente?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	42	79.2
A veces	11	20.8
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

Se visualiza en el cuadro anterior que el 79.2% de las secretarias siempre les da gusto estar en el trabajo a diario, y el 20.8% a veces.

TABLA N°25 El sentir del compromiso con la institución universitaria

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	34	64.2
A veces	19	35.8
Nunca	0	0.0
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

Se visualiza en el cuadro anterior que un 64.2% de las secretarias siempre se sienten con una obligación hacia la Institución, y el 35.8% a veces.

TABLA N°26 ¿Le molestaría tener que estar en su trabajo después de la hora de salida?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	38	71.7
Nunca	15	28.3
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

Se visualiza en el cuadro anterior que el 28.3% de las secretarias nunca les molestaría tener que estar después de la hora de salida en el trabajo, mientras que el 71.7% a veces.

TABLA N°27 Respeto el horario de salida laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	37	69.8
A veces	16	30.2
Nunca	0	0.0
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

Se visualiza en el cuadro anterior que el 69.8% de las secretarias siempre son las primeras en retirarse cuando ya es hora de salida, y el 30.2% que a veces.

TABLA N°28 ¿Conoce Usted todos los procesos en relación a su trabajo en la Universidad San Pedro?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Todos	45	84.9
Algunos	8	15.1
Ninguno	0	0.0
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

Se visualiza en el cuadro anterior que un 15.1% de las secretarias conoce algunos procesos, mientras que el 84.9% cuenta con conocimientos global de los procesos de la universidad.

TABLA N°29 ¿La información que se le brinda es la adecuada para la realización de sus funciones?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	40	75.5
Nunca	13	24.5
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

En la tabla N°28 se aprecia que el 75.5% de las secretarias indica que siempre la información brindada es la adecuada para la realización de sus funciones, y el 24.5% a veces.

TABLA N°30 ¿La variedad de habilidades que posee como trabajador(a) se adapta a su puesto de trabajo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	52	98.1
A veces	0	0.0
Nunca	1	1.9
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

Se visualiza en el cuadro anterior que un 22.6 % de las secretarias consideran que siempre son reconocidas por su desempeño laboral, el 34% que nunca y el 43.4% que a veces

TABLA N°31 ¿Termina su tarea dentro de su horario de trabajo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	37	69.8
A veces	16	30.2
Nunca	0	0.0
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

Se visualiza en el cuadro anterior que 69.8% de las secretarias siempre termina su trabajo dentro del horario de trabajo, y el 30.2% a veces.

TABLA N°32 ¿Tiene Usted la libertad de programar sus actividades de trabajo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	37	69.8
Nunca	16	30.2
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

Se visualiza en el cuadro anterior que el 30.2% de las secretarias tienen la libertad de programar sus actividades de trabajo, y el 69.8% indica que a veces.

TABLA N°33 ¿Cómo califica usted su desempeño laboral dentro de la Universidad San Pedro?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alto	44	83.0
Regular / medio	9	17.0
Bajo	0	0.0
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

Se visualiza en el cuadro anterior que el 83% de las secretarias se califica su desempeño laboral Alto, y el 17% se califica Regular/medio.

TABLA N°34 ¿Considera que la motivación laboral incrementa el desempeño en el trabajo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	35	66.0
A veces	0	0.0
Nunca	18	34.0
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

Se visualiza en el cuadro anterior que el 66% de las secretarias consideran que siempre la motivación laboral incrementa el desempeño en el trabajo, y el 34% que nunca.

TABLA N°35 ¿Su jefe le brinda retroalimentación en cuanto a su trabajo haciendo críticas constructivas para mejorarlo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	29	54.7
Nunca	24	45.3
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

La tabla anterior se muestra que el 45.3% de las secretarias indican que sus jefes nunca les brindan retroalimentación en cuanto a su trabajo haciendo críticas constructivas, y el 54.7% que a veces si lo realizan.

TABLA N°36 La entidad brinda de alguna manera motivación laboral en la realización de las funciones asignadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	1.9
A veces	19	35.8
Nunca	33	62.3
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

La tabla anterior muestra que el 62.3% de las secretarias consideran que nunca le han brindado motivación en la cuanto, a sus funciones asignadas, y el 35.8% que a veces y el 1.9% que siempre.

TABLA N°37 Consideran ser evaluadas las secretarias según su rendimiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	53	100.0
No	0	0.0
TOTAL	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

La tabla N°36 aprecia que el 100% de las secretarias se encuentra a favor de ser evaluadas según su rendimiento.

TABLA N°38 Opinión en respuesta a si es adecuada la motivación recibida de la entidad.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	35	66.0
Nunca	18	34.0
Total	53	100.0

Fuente: Procesamiento de Encuestas 2016
Elaboración propia

INTERPRETACION

La tabla anterior se aprecia que un 66% de las secretarias consideran que a veces es adecuado la motivación laboral, mientras que el 34% consideran que nunca a sido adecuado la motivación por parte de la organización.

IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN

En esta parte he considerado los resultados más relevantes de la presente investigación los mismos que contrastamos con otros autores signados en los antecedentes:

Se determinó que entre la motivación y resalta una relación visible con el desempeño laboral, ya que las secretarias indicaron que realizan sus labores con normalidad, y que se notaría reflejado en su productividad, con alguna motivación que emplee la institución universitaria. Además, se determinó que las secretarias del a institución universitaria, en ocasiones no se sienten parte de la institución, porque casi nunca sus jefes le brindan retroalimentación en sus actividades

realizadas, teniendo que recurrir a otras fuentes, como el compañerismo que existe en la Universidad.

Independientemente a la no retroalimentación de sus actividades, si sienten un aprecio a la institución, motivo por el cual las algunas ocasiones casi la mayoría si es necesario se queda después de su horario de trabajo para culminar o avanzar con algunos trámites de la oficina.

Las secretarias resaltan que existe una buena relación entre compañeros de trabajo, que una de las motivaciones que realiza la universidad, como actividad de interacción, frecuentemente realizado en fechas de aniversario de la entidad universitaria, traen como consecuencia el fortalecimiento de las amicales entre los trabajadores activos de la universidad.

V. CONCLUSIONES

La variable independiente del trabajo realizado, si influye en el desempeño laboral, y se realiza de diferentes formas y contextos, en esta institución se percibe que no se le motiva al trabajador, a excepción de las actividades de interacción que realiza la institución universitaria.

La motivación no solo es en base a lo económico, sino también como por ejemplo en promover el desarrollo competitivo de autorrealización entre las secretarias, además de brindar las herramientas necesarias para un adecuado desempeño laboral en sus funciones asignadas. La retroalimentación como la inducción al personal de los servicios, o procesos internos y externos que realiza en este caso la universidad, deben ser transmitidos por iniciativa de la institución lo cual es considerado motivación laboral.

Al respecto se establece que un 66% de las secretarias resaltaron que el desempeño laboral es incrementado por efecto de la motivación, mientras que el 34% no lo considera así, reflejándose en la mayoría de los trabajadores esa premisa de que la motivación es influyente al desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

Realizar y además implementar programas u actividades de motivación frecuentes, para fortalecer aún más los lazos amicales entre los miembros de la Institución Universitaria.

Promover el crecimiento profesional, como capacitaciones u incentivos para especialización de los trabajadores.

Fomentar la retroalimentación, además de utilizar canales de inducción u/o reforzamiento de los distintos servicios que brinda la Universidad San Pedro.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BENAVIDES, O. (2002). Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.

Chiavenato (2000), Administración de Recursos Humanos, 5° edición, Editorial McGraw-Hill, México.

Davis, Keith y Jhon W. Newstrom, Comportamiento Humano en el Trabajo. McGraw Hill, Decima Edición. Mexico, 2001.

Furnham, A. (2011). Psicología Organizacional. El comportamiento de los individuos en las organizaciones. México: Oxford University Press México

González, S. (2008). A study of the relationship between job satisfaction, age, degree major, and formal educational levels of employees working in human resources

Khan, N., Riaz, A., Rashid, M. (2011). The Impact of Work Content, Working Conditions, Career Growth on Employee Motivation, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business

Kotler, P. (2002), Dirección de marketing conceptos esenciales, 1era Edición, Prentice Hall.

- Litwin, G y Stringer (1968), R. Motivation and organizational climate, Harvard Business School.
- Marroquín y Pérez (2001), “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”, Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado el 25 de septiembre del 2016, de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3175.pdf
- Maslow, A. (1943), A theory of motivation. Psychology Review.
- MASLOW, Abraham H. Motivacion y Personalidad, Diaz de Santos, S.A., Madrid, Tercera edición. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros/2007a/231/49.htm>
- Mejía (2012), “Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales”, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado el 25 de Septiembre del 2016, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>
- Morris, Ch (2001), Introducción a la Psicología. Quinta Edición. México Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Naranjo (2009), Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. Recuperado el 25 de Septiembre del 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058010>
- Newstrom, J.W. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw-Hill
- Palaci. F. (2005). Psicología de la Organización, Madrid, España, Pearson Prentice Hall.
- Ramírez, R., Abreu, J.L. & Badii M.H. (Marzo 2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de los objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de Acero. International Journal of Good

Conscience. Recuperado el 20 de septiembre de 2016 de [http://www.spentamexico.org/revista/volumen3/numero1/3\(1\)%20143-185_2008.pdf](http://www.spentamexico.org/revista/volumen3/numero1/3(1)%20143-185_2008.pdf)

Reeve. J (1994), Motivación y emoción. Madrid, España. Ediciones Mc Graw Hill

Robbins, S. (2004), Comportamiento Organizacional, Décima Edición, México: Prentice Hall. Recuperado el 25 de septiembre del 2016 de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/534/1396>

Stoner, James A.F. (1994) Administración, 5º edición, Editorial Prentice – Hall, Hispanoamericana s.a.

Zapata Olivera Yolanda (2013), tesis de grado, “Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos”, Guayaquil-Ecuador-. Universidad de Guayaquil

VII. ANEXOS

CUESTIONARIO

La presente encuesta tiene como objetivo conocer la relación entre la motivación y desempeño laboral de las secretarias de la universidad san pedro, Chimbote. La encuesta es anónima, usted ha sido elegida al azar, por lo que le pedimos la máxima sinceridad en sus respuestas. Gracias.

I. MOTIVACIÓN

1. ¿Usted ha sido reconocido(a) por su desempeño laboral?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
2. ¿Usted ha recibido alguna crítica por su desempeño laboral?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
3. ¿Usted ha recibido capacitación profesional por parte de la Universidad San Pedro?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
4. ¿La capacitación profesional que usted ha recibido ha mejorado su desempeño laboral?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
5. ¿Usted ha recibido capacitación para desempeñar puestos de mayor jerarquía en la Universidad San Pedro?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
6. ¿Usted siente que se ha desarrollado personalmente como secretaria en la Universidad San Pedro?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
7. ¿Usted ha sido promovida a un puesto de mayor jerarquía en la categoría de secretaría?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
8. ¿Conoce usted si la Universidad tiene, en la categoría de secretarias, una línea de carrera que le permita desarrollarse en otro puesto de mayor jerarquía?
 - a) Si
 - b) No
9. ¿Usted ha sido promovida a un puesto de mayor jerarquía en otra categoría diferente a la de secretaría?
 - a) SI
 - b) No
10. ¿En qué puesto de secretaria, aspira usted llegar en la Universidad San Pedro?
 - a) Rectorado
 - b) Jefatura/oficina
 - c) Decanato
 - d) Escuela

11. ¿Considera Usted que la Universidad San Pedro le ha brindado oportunidades para que ascienda de puesto?
- Siempre
 - A veces
 - Nunca
12. ¿Considera Usted que la remuneración básica que percibe como secretaria de la Universidad San Pedro es la indicada?
- Si
 - No
13. ¿Le parece que su sueldo vital va acorde al puesto de trabajo que Usted ocupa?
- Siempre
 - A veces
 - Nunca
14. ¿Considera usted que la remuneración que percibe incide en su Desempeño Laboral?
- Siempre
 - A veces
 - Nunca
15. ¿Conoce usted si la Universidad da bonificaciones?
- Si
 - No
16. ¿Percibe Usted asignación familiar?
- Si
 - No
17. ¿La Universidad le paga de manera puntual sus gratificaciones?
- Siempre
 - A veces
 - Nunca
18. ¿Tiene usted descanso vacacional?
- Siempre
 - A veces
 - Nunca
19. ¿Usted prefiere que su descanso vacacional sea pagado al finalizar su contrato con la Universidad?
- Siempre
 - A veces
 - Nunca
20. ¿Tiene Usted buena relación con sus compañeros de trabajo?
- Siempre
 - A veces
 - Nunca
21. ¿La Universidad San Pedro realiza actividades de interacción de sus trabajadores?
- Siempre
 - A veces
 - Nunca
22. ¿Con que frecuencia participa usted en las actividades de interacción?
- Siempre
 - A veces
 - Nunca
23. ¿Considera Usted que el ambiente físico (iluminación, espacio, entre otros) donde labora es adecuado?
- Si
 - No
24. ¿Le da gusto estar en su trabajo diariamente?
- Siempre
 - A veces
 - Nunca
25. ¿Considera Usted que no podría dejar esta organización porque siente una obligación con la misma?
- Siempre
 - A veces
 - Nunca

26. ¿Le molestaría tener que estar en su trabajo después de la hora de salida?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

27. ¿Es de las primeras personas en irse cuando ya es hora de salida?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

II. DESEMPEÑO

28. ¿Conoce Usted todos los procesos en relación a su trabajo en la Universidad San Pedro?

- a) Todos
- b) Algunos
- c) Ninguno

29. ¿La información que se le brinda es la adecuada para la realización de sus funciones?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

30. ¿La variedad de habilidades que posee como trabajador(a) se adapta a su puesto de trabajo?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

31. ¿Termina su tarea dentro de su horario de trabajo?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

32. ¿Tiene Usted la libertad de programar sus actividades de trabajo?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

33. ¿Cómo califica usted su desempeño laboral dentro de la Universidad San Pedro?

- a) Alto
- b) Regular /medio
- c) Bajo

34. ¿Considera que la motivación laboral incrementa la calidad en el trabajo?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

35. ¿Su jefe le brinda retroalimentación en cuanto a su trabajo haciendo críticas constructivas para mejorarlo?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

36. ¿Cómo trabajador consideras que la organización le brinda algún tipo de motivación para la realización de sus funciones?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

37. ¿Está de acuerdo usted en ser evaluado según su rendimiento?

- a) Si
- b) No

38. ¿En su opinión, la motivación laboral que recibe por parte de la organización es la adecuada?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca