

Universidad de Lima

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Carrera de Administración



RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS POLLERÍAS DEL DISTRITO DE COMAS EN LIMA, PERÚ

Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración

Rocío Milagros Quiroz Herrera

Código 20111010

Martin Alonso Valdez Cardozo

Código 20112417

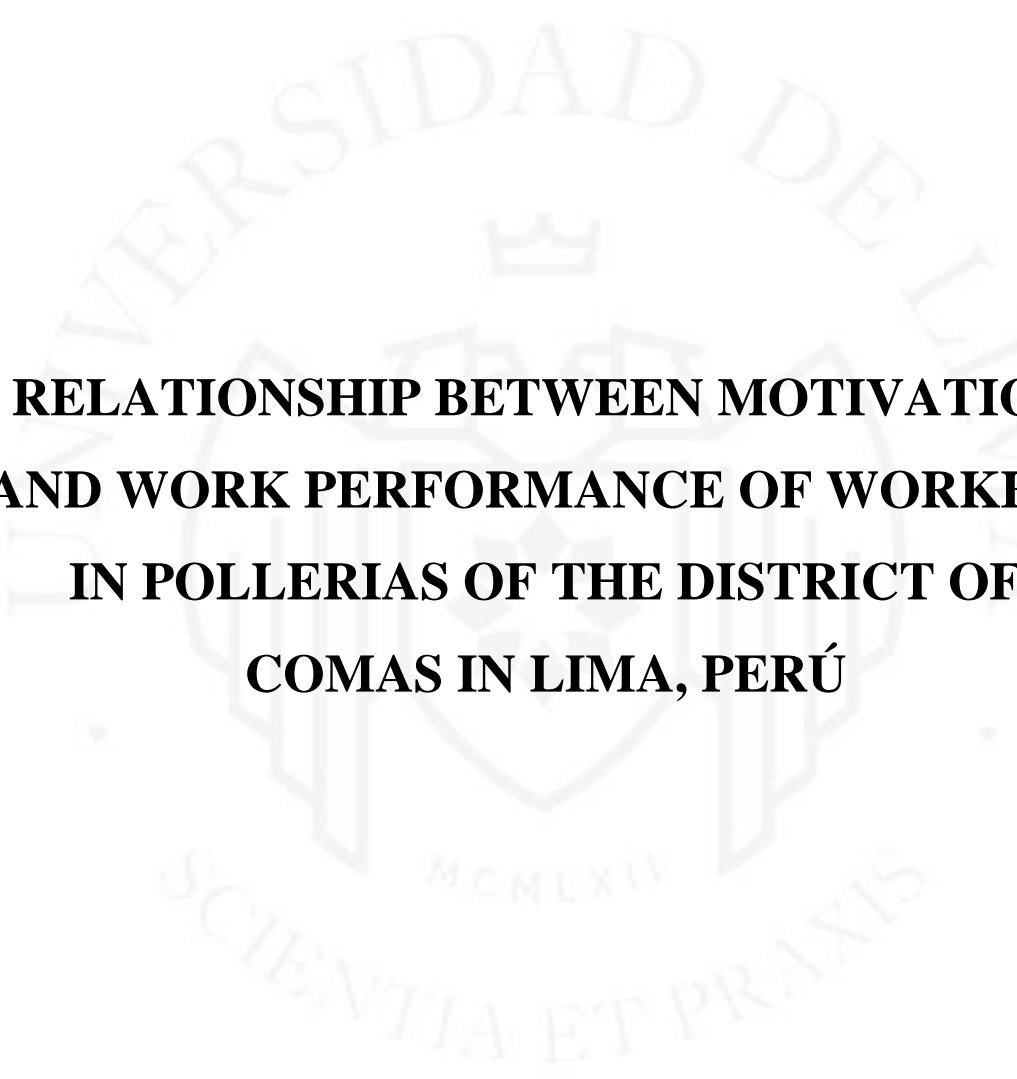
Asesor

Isabel Cristina Noriega Alvitres

Lima – Perú

Marzo de 2024





**RELATIONSHIP BETWEEN MOTIVATION
AND WORK PERFORMANCE OF WORKERS
IN POLLERIAS OF THE DISTRICT OF
COMAS IN LIMA, PERÚ**

Agradezco a mis padres por la oportunidad que me dieron de estudiar en esta Universidad, por su apoyo incondicional y la confianza que depositaron en mí, a los profesores por las enseñanzas y conocimientos brindados; y a mi compañero Martín por la perseverancia y compromiso.

Rocío Milagros Quiroz Herrera

Agradezco a dios por cada día de vida brindado, a mis padres y hermana por el apoyo constante a lo largo de todos estos años, a mi compañera Rocío por la confianza depositada y la amistad creada en nuestra casa de estudios y a la Universidad de Lima y su plana docente por los conocimientos otorgados en mi camino de formación profesional.

Martín Alonso Valdez Cardozo

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Descripción de la problemática	3
1.2 Formulación del problema	8
1.2.1 Problema general.....	8
1.2.2 Problemas específicos	8
1.3 Objetivos de la investigación	9
1.3.1 Objetivo general	9
1.3.2 Objetivos específicos	9
1.4 Justificación de la investigación	9
1.4.1 Importancia de la investigación	9
1.4.2 Viabilidad de la investigación.....	10
1.5 Limitaciones de la investigación.....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes de la investigación (Estado del arte).....	11
2.2 Bases teóricas.....	15
2.2.1 Variable motivación	15
2.2.2 Variable desempeño	19
2.3 Definiciones de términos básicos.....	20
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS - VARIABLES - ASPECTOS DEONTOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.1 Hipótesis de la investigación.....	22

3.1.1	Hipótesis general.....	22
3.1.2	Hipótesis específicas.....	22
3.2	Variables y Operacionalización de las variables.....	22
3.2.1	Variables.....	22
3.2.2	Operacionalización de variables.....	23
3.3	Aspectos deontológicos de la investigación.....	23
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....		25
4.1	Diseño metodológico.....	25
4.2	Diseño muestral.....	25
4.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
4.4	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	34
CAPITULO V: INFORME FINAL.....		35
5.1	Discusión.....	35
CONCLUSIONES.....		65
RECOMENDACIONES.....		67
REFERENCIAS.....		69
ANEXOS.....		75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Variables de estudio	22
Tabla 3.2 Dimensiones e indicadores de la variable motivación laboral	23
Tabla 3.3 Dimensiones e indicadores de la variable desempeño laboral	23
Tabla 4.1 Provincia De Lima: Población censada urbana y rural y tasa de crecimiento promedio	26
Tabla 4.2 Proyección de la población nacional.....	27
Tabla 4.3 Proyección de la población del Departamento de Lima	27
Tabla 4.4 Proyección de la población total de la Provincia de Lima (urbano y rural).....	27
Tabla 4.5 Distritos más poblados 2017	28
Tabla 4.6 Tasa de crecimiento en Comas 2017	28
Tabla 4.7 Cantidad de Hombre y Mujeres en edad laboral 2017.....	29
Tabla 4.8 Cantidad de hombres y mujeres en edad laboral	30
Tabla 4.9 Nivel de confiabilidad de la variable desempeño	33
Tabla 4.10 Alfa de Cronbach de la investigación	34
Tabla 5.1 Resultados cuestionario MbM	51
Tabla 5.2 Representación de las puntuaciones.....	51
Tabla 5.3 Conglomerado de resultados Desempeño Laboral	60
Tabla 5.4 Prueba de normalidad en Motivación	61
Tabla 5.5 Prueba de normalidad en Desempeño laboral.....	62
Tabla 5.6 Correlación de hipótesis general	63
Tabla 5.7 Correlación hipótesis específica 1	63
Tabla 5.8 Correlación hipótesis específica 2	64

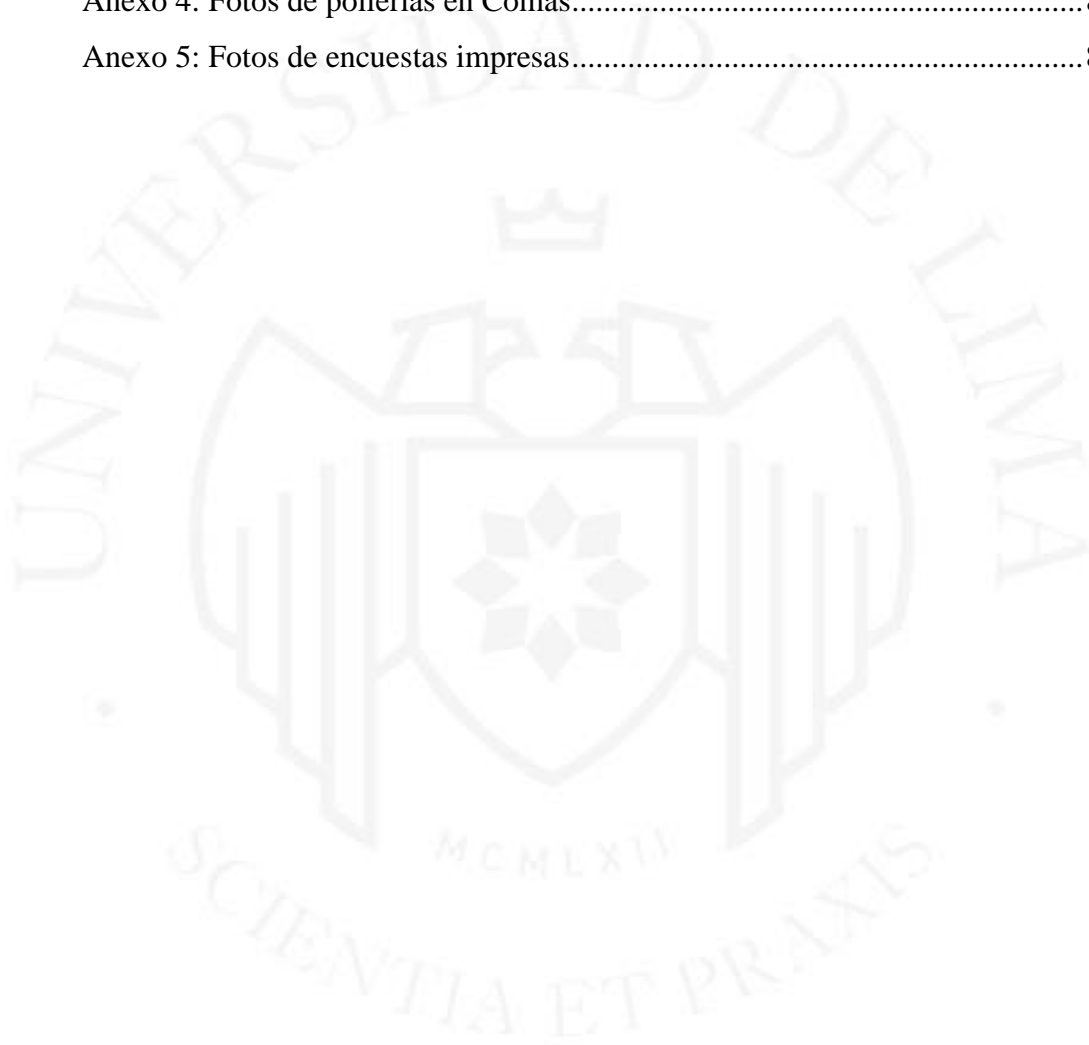
ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Mapa del distrito de Comas	4
Figura 1.2 Continuación Mapa 2, distrito de Comas	5
Figura 2.1 Jerarquía de las Necesidades de Maslow.....	17
Figura 2.2 Comparación de los modelos de motivación de Maslow y Herzberg	18
Figura 2.3 Modelo de las expectativas de Vroom.....	20
Figura 4.1 Fórmula de la Muestra	30
Figura 4.2 Puntuaciones del Cuestionario MbM	32
Figura 5.1 Pregunta A: edad	35
Figura 5.2 Pregunta B: Sexo	36
Figura 5.3 Pregunta C: Nombre de Pollerías	36
Figura 5.4 Pregunta D: Cantidad de años de servicio en la empresa actual	37
Figura 5.5 Pregunta 1: Lo más importante para mí es tener un empleo estable .	38
Figura 5.6 Pregunta 2: Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta.....	38
Figura 5.7 Pregunta 3: Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa.	39
Figura 5.8 Pregunta 4: Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida.....	40
Figura 5.9 Pregunta 5: La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí.	40
Figura 5.10 Pregunta 6: Mis amigos significan más que otra cosa para mí.....	41
Figura 5.11 Pregunta 7: La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.	42
Figura 5.12 Pregunta 8: Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.....	42
Figura 5.13 Pregunta 9: Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares	43
Figura 5.14 Pregunta 10: Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.	44

Figura 5.15 Pregunta 11: La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona	44
Figura 5.16 Pregunta 12: Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo	45
Figura 5.17 Pregunta 13: Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido.....	46
Figura 5.18 Pregunta 14: Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros - clientes o compañeros de trabajo-	46
Figura 5.19 Pregunta 15: Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.	47
Figura 5.20 Pregunta 16: Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites.....	48
Figura 5.21 Pregunta 17: Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.....	48
Figura 5.22 Pregunta 18: Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí	49
Figura 5.23 Pregunta 19: Mis logros me proporcionan una importante sensación de auto respeto	50
Figura 5.24 Pregunta 20: Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas	50
Figura 5.25 Respuestas % de Desempeño de la Tarea.....	55
Figura 5.26 Respuestas % de Comportamientos Contraproducentes	57
Figura 5.27 Respuestas % de Desempeño Contextual.....	59

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	76
Anexo 2: Cuestionario MbM	78
Anexo 3: Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual	79
Anexo 4: Fotos de pollerías en Comas.....	80
Anexo 5: Fotos de encuestas impresas.....	82



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores del sector gastronómico en las pollerías del distrito de Comas.

El enfoque metodológico de la investigación es cuantitativo y se aplicaron encuestas para recolectar los datos en una muestra de 384 trabajadores.

El alcance es de tipo correlacional dado que se evalúa el grado de relación entre la variable motivación y desempeño, y es de diseño no experimental de tipo transversal correlacional, ya que no se manipularon las variables, solo se observaron.

La motivación y el desempeño son factores claves para las empresas, pues de ello depende el nivel de servicio que muestran sus colaboradores al momento de realizar sus funciones ante los comensales. Se considera importante concientizar a los dueños de pollerías y administradores de los restaurantes del sector gastronómico para que a futuro puedan usar las herramientas y mejorar el ambiente en sus negocios. Por ese motivo se hizo uso de las principales teorías de la motivación y el desempeño, tales como la pirámide de Maslow, la teoría de los dos factores de Herzberg, y la teoría de las expectativas de Víctor Vroom.

Finalmente, después del análisis que se realizó en esta investigación, se llegó a la conclusión que los factores extrínsecos e intrínsecos tienen una alta relación con el desempeño laboral de los trabajadores en las pollerías del distrito de Comas.

Línea de investigación: 5200 – 31.b4

Palabras claves: motivación, desempeño laboral, factores extrínsecos e intrínsecos, sector gastronómico, restaurantes.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to determine the relationship between motivation and work performance in workers in the gastronomic sector in pollerías in the district of Comas.

The methodological approach of the research is quantitative, surveys were applied to collect data in a sample of 384 workers.

The scope is correlational since the degree of relationship between the motivation variable and performance is evaluated, and it is non-experimental in design. of a cross-correlational type, since the variables were not manipulated, they were only observed.

Motivation and performance are key factors for companies, since the level of service that their collaborators show when performing their duties in front of diners depends on it. It is considered important to raise awareness among chicken shop owners and restaurant managers in the gastronomic sector so that in the future they can use the tools and improve the environment in their businesses.

For this reason, use was made of the main theories of motivation and performance, such as Maslow's pyramid, Herzberg's two-factor theory, and Victor Vroom's expectancy theory.

Finally, after the analysis carried out in this research, it was concluded that extrinsic and intrinsic factors have a high relationship with the work performance of workers in the chicken shops of the Comas district.

Line of research: 5200 – 31.b4

Key words: motivation, job performance, extrinsic and intrinsic factors, gastronomic sector, restaurants.



INTRODUCCIÓN

El Perú se encuentra entre uno de los 10 mejores países gastronómicos del mundo, así lo indica la revista National Geographic, según una publicación del diario El Peruano (2024), en donde menciona que la cocina peruana se distingue por ser una fusión muy peculiar de diversidad de influencias culturales. En el año 2022 el restaurante Central, localizado en Lima, Perú fue premiado como el Mejor Restaurante de Latinoamérica y en el año 2023 el Perú ganó por undécima vez el premio a mejor destino culinario, además ha recibido dos distinciones en la última edición del World Travel Award en el 2023, según el diario El Peruano a través de un informe de PROMPERÚ.

La gastronomía peruana cuenta con una variedad de platos bandera, tales como el ceviche, la causa limeña, el lomo saltado, y entre ellos está “EL FAMOSO” pollo a la brasa, siendo uno de los preferidos por los peruanos, por su inigualable sabor. En el año 2004, el Ministerio de Cultura del Perú declaró este plato como Patrimonio Cultural del país, y en el año 2010 nombró el tercer domingo de julio como el Día del Pollo a la Brasa a nivel nacional mediante la resolución ministerial N.º 0441-2010-AG. Este día es muy representativo para el país, ya que festejamos y reconocemos la importancia de este plato en la gastronomía peruana. Miles de personas homenajean al pollo a la brasa y visitan las diversas pollerías del país para celebrar con toda la familia, por tal motivo, con este acontecimiento, se promueve el consumo de este plato traspasando las fronteras del país.

El Perú es un país en constante crecimiento económico que recibe inversiones privadas tanto de agentes externos como internos para los diferentes sectores de la economía, indica en una nota para el Diario el Peruano (2024), José Arista titular del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF): “Hay mucho interés por el Perú, las inversiones se están reactivando”, de acuerdo con ello el Banco Mundial (2024) señala que el entorno macroeconómico del Perú se mantiene estable. Un estudio del INEI (2018), menciona que el Perú alcanzó una concentración empresarial de 74 empresas por cada mil habitantes, además la actividad de servicios registró una concentración empresarial de 30.9 a nivel nacional y el departamento que registró una mayor concentración empresarial en este sector fue Lima con 44.8. Por cada mil habitantes existieron 45 empresas en el sector de servicios.

Los negocios de restaurantes en el Perú aumentaron en 1.17% en el mes de julio del 2023, de acuerdo con un informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2023). Según Alcalá (2024) en una nota del diario Gestión, indica que las pollerías estarían facturando 11,000 millones de soles este 2024 y se pronostica abrir 600 nuevos locales. Por ese motivo, este tipo de negocio se ha vuelto la inversión más usada por los peruanos que desean emprender en un negocio de comidas, o de inversionistas que desean ingresar a un segmento que cada día ofrece más espacio de crecimiento.

El recurso humano es muy importante para todos los negocios, por eso actualmente se debe priorizar aumentar la motivación de los colaboradores para conseguir un alto desempeño laboral que favorezca a la organización (Bautista et al., 2020). Normalmente, en las pollerías del distrito de Comas, no existe mucha información sobre estos temas, es un trabajo muy rotativo y se enfocan más en aumentar las ventas. La falta de información y conciencia sobre este tema en este negocio hace que la situación sea preocupante, radicando allí la importancia de este estudio, el cual es determinar y demostrar que efectivamente existe una relación entre la variable motivación extrínseca e intrínseca y la variable desempeño laboral en las pollerías del distrito de Comas.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la problemática

De los distritos que conforman la Provincia de Lima, Comas posee un área total de 48.72km², lo cual equivale al 5% de la superficie de Lima Norte y al 1.7% de la superficie total de la Provincia de Lima. Según la página oficial de la Municipalidad de Comas (2024). Según el informe del INEI (2017), en el último censo la población de Lima Provincia ascendió a 8 millones 574 mil 974 habitantes, donde se registró una mayoría en la población femenina equivalente al 51.4% en comparación a la población masculina que obtuvo un 48.6% con respecto al total. En dicho informe, los resultados arrojaron que Comas es el cuarto distrito con mayor número de habitantes con un total de 520 450, de los cuales 409 135 habitantes se encontraban en edad de trabajar.

A finales del año 2019 se dio a conocer una nueva enfermedad en el país de China, llamada la COVID-19 y conocida como CORONAVIRUS, la cual tuvo presencia en el Perú exactamente el 15 de marzo del año 2020 y provocó la paralización total del país, lo cual perjudicó a miles de empresas peruanas. Según el INEI (2020) en el primer trimestre las medidas sanitarias influyeron en la actividad productiva y en el empleo. Tras la cuarentena, los negocios fueron cerrados por los dueños y cientos de personas se quedaron desempleadas.

Sin embargo, a pesar de que se cerraron formatos tradicionales de empresas, las circunstancias permitieron la creación y adaptación de nuevos formatos de negocios. Por ejemplo, en el distrito de Comas se incrementaron los emprendimientos y negocios frente a la COVID-19, según el diario El Comercio, por ello algunos negocios se reinventaron, ya que se utilizaron estrategias digitales que permitieron desarrollarse cada vez más. En Comas, tenemos a la pollería Hermanos Chicken que nació en plena pandemia presentando un formato distinto de negocio (dark kitchen), además de ello, hubo negocios que cambiaron de rubro tras la pandemia, como caso específico, la pollería El Ruedo, que en sus inicios su local funcionaba como un lugar que se alquilaba para eventos diversos; sin embargo, al llegar la pandemia ya no podían seguir prestando ese servicio, por ese motivo decidieron reinventarse y enfocarse en el rubro de pollerías, que hoy en día es muy popular y visitado por los vecinos del distrito de Comas.

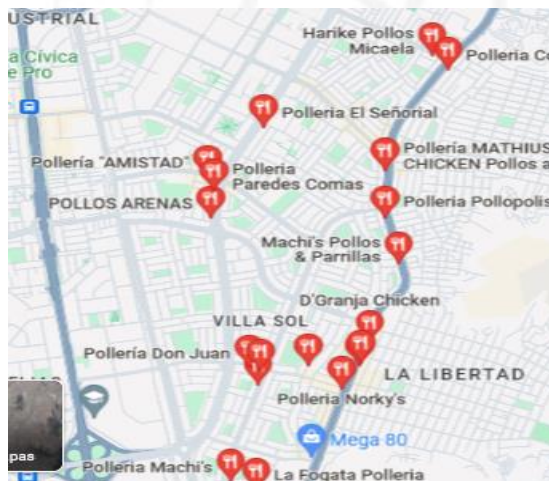
A pesar de la pandemia del COVID-19 y de los efectos que trajo para el país en el sector empresarial, las pollerías siguen siendo un sector muy competitivo y preferido para el consumo de todos los peruanos. En el distrito de Comas, las pollerías más conocidas cuentan de 2 a 3 locales, y la cantidad de trabajadores presentes varía dependiendo de la ubicación de la sede.

De acuerdo con opiniones de usuarios del aplicativo de Google Maps, en una nota publicada por el diario La República, las pollerías más populares en Comas son: Mazuro, Harike, Polmar, Córdova, Paredes, La fogata, Machis y D'Granja Chicken.

La siguiente figura 1.1 y 1.2 muestran una amplia visión de la cantidad de pollerías que se encuentran en el distrito de Comas.

Figura 1.1

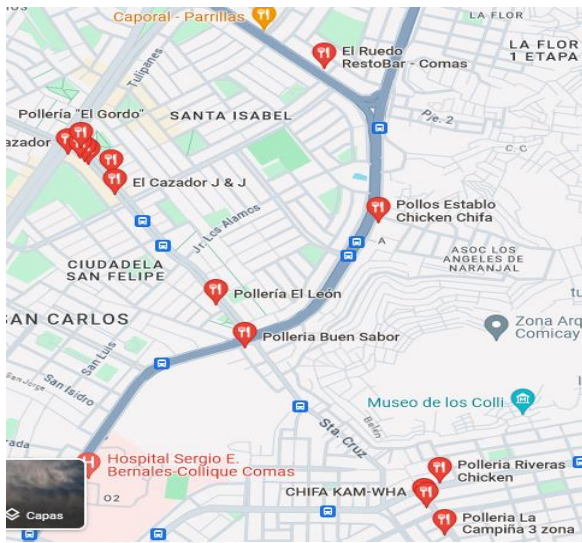
Mapa del distrito de Comas



Nota. Adaptado de Google Maps, 2023

Figura 1.2

Continuación Mapa 2, distrito de Comas



Nota. Adaptado de Google Maps, 2023

La mayoría de estos negocios continúan en pie y han ido aumentando sus ventas. Según una noticia del diario El Comercio (2022), en relación con un informe de la Sunat, señala que al finalizar el año 2022 las ventas de los restaurantes llegaron a superar el rango prepandemia en un 12% después de 2 largos años, por tal motivo, también se dio un incremento en el empleo en un 2%.

El sector de pollerías ha presentado diversos cambios durante los últimos años, de acuerdo con ello, Oblitas (2017) en una nota que publicó en el diario El Comercio citando a Castillo (2017) presidente del comité de Franquicias de la Cámara de Comercio de Lima (CCL) comentaba que en ese entonces de los 50,000 restaurantes que existían en Lima y Callao el 60% de ellos estaban destinados a pollerías. Además, según una publicación de la Asociación Peruana de Avicultura (2019), el 40% del mercado estaba concentrado entre las 3 cadenas principales de pollerías Norky 's, Rocky 's y Pardos Chicken. Asimismo, el diario Gestión redactó un artículo donde indica que las pollerías estarían facturando 11,000 millones de soles este 2024 y se pronostica abrir 600 nuevos locales.

Además de ello, la Asociación Peruana de Avicultura indica que en base a estudios de Euromonitor del año 2018, esta industria la cual incluye las cadenas de franquicias, pollerías independientes y marcas de pollos fritos mueve más de \$1,327 millones y registraba 30,501 locales.

Dada la característica de los peruanos, según el ranking de Global Entrepreneurship Monitor (GEM) en el 2019, el Perú es considerado el tercer país con la más alta percepción de capacidades para emprender y ocupa el cuarto lugar en Latinoamérica con intención para emprender.

Según el INEI (2023) en cuanto a la demografía empresarial del Perú, la cantidad de empresas activas registradas al finalizar el año 2023 fue de 3 millones 308 mil 780 empresas, logrando un 6.1% en contraste al mismo periodo del año 2022. Con respecto al primer trimestre del año 2024, al 31 de marzo, según el informe del INEI (2024) se obtuvo un número de empresas registradas de 3 millones 375 mil 115 empresas, lo cual corresponde a un 5.8% mayor, en contraste al mismo periodo del año anterior. Correspondiente al cierre del primer trimestre del 2024 se obtuvo de altas 71 mil 070 empresas que comprende a las que se crearon o reactivaron en ese periodo de tiempo, y además se registró una baja 10 mil 454 empresas que dejaron de operar por el cierre o cese de sus actividades, y finalmente, se obtuvo 5 mil 719 de otros ingresos o salidas que comprende cambios de organización jurídica. Con lo detallado anteriormente, se puede visualizar que efectivamente hubo una mejora en la demografía empresarial en el transcurso de meses.

De acuerdo con el conjunto de actividades económicas del país, en base al INEI, se obtuvo 1.8% como tasa neta general. Dentro de ello, las actividades que obtuvieron una mayor tasa neta fueron la explotación de minas y canteras, y la actividad de Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca con un 4.1% y 3.5% respectivamente. Para la ejecución de esta investigación, se tendrá énfasis en los datos encontrados con respecto a la actividad de servicios y comidas, la cual presentó una tasa neta de 2.0 % en comparación al mismo periodo del año 2023 con una reducción de 0.2%.

En cuanto a los departamentos del Perú durante el primer trimestre del año 2023 las tasas netas fueron positivas, al igual que el primer trimestre del año 2024. Con respecto al departamento de Lima se mantiene la tasa neta en un 1.5% en ambos periodos de tiempo.

Conforme a las características de la demografía empresarial en Lima Metropolitana y Callao se concentran la mayor cantidad de altas en el primer trimestre del 2024 con un total de 27 mil 723 empresas, INEI (2024). En Lima Norte se registraron 6 mil 381 altas de empresas, siendo mayor con respecto al mismo periodo del año pasado.

Los dos distritos con mayor creación y reactivación fueron San Martín de Porres y Comas con un 26.4% y 19.6% respectivamente. En el caso específico del distrito de Comas, hubo una reducción de sólo 0.1% en las altas con respecto al mismo periodo del año anterior; sin embargo, a pesar de esa reducción, Comas sigue estando entre los primeros distritos para la creación y reactivación de empresas en Lima Metropolitana.

Por otro lado, de acuerdo con la información del BCRP (2024), en el primer trimestre del presente año el PBI aumentó 1.4% interanual, como consecuencia del crecimiento de ciertas actividades económicas, tales como: Extracción de petróleo, gas y minerales (7.6%), construcción (5.1%), Alojamiento y restaurantes (3.6%) y entre otras actividades.

La actividad económica de Alojamiento y restaurantes incrementó en 3.6% dado al crecimiento de los subsectores de alojamiento (14.1%) y restaurantes (2.9%). El caso del crecimiento del subsector de restaurantes se debió principalmente al incremento de locales de pollerías, chifas, cebicherías, comida criolla, restaurantes japoneses, entre otros formatos de restaurantes.

Dicha popularidad del sector de restaurantes se debe, según informe del INEI, a la movilidad del consumo de los comensales, las promociones ofrecidas por aplicativos móviles como lo son las billeteras digitales, celebraciones importantes y eventos gastronómicos.

Con respecto al ámbito laboral, los antecedentes de la variable motivación, remontan al s. XVIII con el origen de la industrialización, que trajo consigo la extinción de los talleres de artesanos de esa época, lo cual trajo como consecuencia que se genere inconvenientes en el ámbito laboral, por ende, se incrementó la desmotivación en los trabajadores y la productividad fue afectada (García, 2012).

Posteriormente en el año 1919 se conformó la Organización Internacional del Trabajo (OIT) con la finalidad de hacer valer las condiciones laborales de todos los trabajadores a través de las normas internacionales del trabajo que garantizan la seguridad e integridad de los seres humanos (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Durante el s. XX aparecieron los primeros estudios de la motivación, los cuales se empezaron a relacionar con el desempeño de los trabajadores y su satisfacción personal. La motivación hace alusión al proceso donde el empeño de una persona se enfoca y se dirige al éxito de una meta (Robbins & Coulter, 2014). Todos los estudios

posteriores confirmaron que efectivamente una persona que se encuentra motivada realizará un mejor trabajo en la empresa.

De acuerdo con lo anterior, al establecerse la regularización de las normas de trabajo que propone la OIT, los empresarios pasaron a poner mayor énfasis en el desenvolvimiento de sus trabajadores para poder entender los aspectos que influyen en la productividad de cada uno de ellos. El desempeño laboral es considerado una disciplina estudiada desde tiempo atrás en el ámbito de la psicología organizacional, según indican los autores Bautista et al. (2020) citando a (Aamodt, 2010).

Luego de ello se fueron creando las teorías y modelos del desempeño que permitieron ser aplicadas y perfeccionadas por diversos autores expertos en el tema.

Cada tipo de negocio puede presentar diversos problemas al momento de desarrollar sus actividades, ya sea por la infraestructura o posicionamiento de los locales, nivel de ventas, mala planificación, baja motivación, alta rotación del personal, falta de comunicación interna, bajo desempeño de los trabajadores, entre otros. Se debe tener en cuenta que para conseguir que un trabajador realice de forma óptima sus actividades este debe contar con indicadores de la motivación extrínseca e intrínseca altos, y así el trabajador como el empleador se verán beneficiados. Como menciona Maslow en la teoría de la pirámide de motivación, toda persona siempre va a buscar satisfacer sus necesidades e ir escalando cada vez más hasta llegar a la realización, que es el último escalón de la pirámide.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿No será que se requiere de un estudio para determinar si existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿En qué medida la relación de la motivación intrínseca influye en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas?
- ¿En qué medida la relación de la motivación extrínseca influye en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas.
- Determinar la relación de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Importancia de la investigación

Se llegó a la elección de desarrollar la investigación en el distrito de Comas, ya que, de acuerdo con toda la información recolectada, es el cuarto distrito con mayor número de habitantes según el último censo del 2017 y cuenta con altas proyecciones en demografía para los próximos años. Es un distrito de Lima Norte que se encuentra en constante crecimiento en cuanto a la demografía empresarial según un informe del INEI (2024), por tal motivo se crean y se reactivan cada vez más empresas en dicho distrito.

En los distritos de Lima Norte, no se han encontrado una variedad de investigaciones académicas relacionadas al sector gastronómico, por tal motivo se dio la elección del distrito de Comas, el cual presenta una potencial oferta de negocios de restaurantes en cada esquina, como ejemplo de ello está el rubro de pollerías. Nos enfocaremos en la gastronomía peruana, porque es un sector de alto valor para el país y ha recibido diversos premios a nivel internacional según el diario El Peruano (2023), asimismo entre los platos preferidos por los peruanos resalta el pollo a la brasa y en el distrito de Comas podemos encontrar una larga lista de pollerías que ofrecen este plato a precios accesibles.

En cuanto a la elección de las variables, se decidió por la motivación y el desempeño laboral ya que ambas guardan relación y son de suma importancia para el desarrollo óptimo de las empresas. Existen diversos estudios que comprueban que efectivamente la motivación contribuye positiva o negativamente en el desempeño

laboral de los trabajadores, como menciona Chiavenato (2015) “cuando hay baja motivación, entre los integrantes, ya sea por frustración o por barreras a la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar”. Por esta razón se considera importante entender la relación de estas variables y así mejorar la productividad de los trabajadores.

Además, esta investigación servirá de base para los futuros profesionales que deseen recolectar información sobre un tema tan importante como es la motivación y el desempeño laboral en el ámbito gastronómico.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

Para la ejecución de la investigación se cuenta con recursos financieros, humanos, materiales y de tiempo. Además, se tiene el apoyo de los trabajadores de las pollerías para desarrollar las encuestas; además existen artículos, noticias y libros que ayudaron en la construcción del marco teórico para el desarrollo más profundo de la investigación.

Toda información sacada de libros, tesis, documentos, periódicos, artículos, entre otros, han sido citados bajo el estilo APA.

1.5 Limitaciones de la investigación

Esta investigación se realizó en las pollerías del distrito de Comas, donde se aplicaron encuestas a los trabajadores para obtener información.

Una de las limitaciones que consideramos, en primer lugar, es el tiempo y recolección de la información para desarrollar esta investigación. En segundo lugar, el recurso financiero, ya que por cada visita que se realizó a los restaurantes se tuvo que realizar un consumo en el local que generó un gasto para cada investigador de este estudio.

En tercer lugar, está la dificultad para contactar a los dueños de las diversas pollerías; ya que, en algunas situaciones no se encontraban presentes en los locales. Por último, para facilidad de los trabajadores, se desarrollaron las encuestas de la forma tradicional, y esto ocasionó realizar un doble conteo de resultados.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

En esta sección de la investigación se desarrollarán algunos conceptos claves que nos permitirán entender y englobar mejor el tema propuesto.

2.1 Antecedentes de la investigación (Estado del arte)

A continuación, se utilizará como fuente: tesis, documentos y artículos de estudio que nos servirán para desarrollar y analizar la presente investigación.

En el artículo de Peña & Villón (2018) el objetivo fue analizar el efecto de la motivación en el recurso humano y establecer los componentes que generan un alto impacto en el desempeño laboral. Para la elaboración de este artículo se utilizó un estudio documentado y exploratorio.

Se hace hincapié en el rol que cumple el gerente dentro de la organización, y se considera un factor importante, debido a que ellos se encargan de aplicar estrategias que permiten establecer conexión con los trabajadores, mejorar la comunicación y conocer las preocupaciones y requerimientos de los colaboradores de la empresa. La aplicación de estrategias permitirá que los trabajadores se desenvuelvan mejor en sus puestos de trabajo logrando un buen ambiente laboral. Conforme a los resultados alcanzados, se concluye que la motivación guarda relación estrecha con la satisfacción laboral, el entorno y también con las relaciones laborales.

En el artículo de García et al. (2017) se describe que la motivación requiere de los componentes de afiliación, logro y poder, y también de factores externos como la supervisión, grupo de trabajo, contenido de trabajo, salario y promoción. Así mismo, conseguir una comunicación asertiva en la empresa entre el jefe y los trabajadores permiten que la motivación laboral aumente, logrando que el trabajo sea placentero.

La muestra tomada fue de 113 administrativos de empresas y se utilizó dos herramientas, primero el Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT) y segundo la prueba de Análisis del Perfil Motivacional (APM), los resultados reflejaron que efectivamente los factores de afiliación, logro y poder influyen en la motivación, así como también los factores grupo de trabajo, salario y promoción, y supervisión.

El estudio publicado por Maquera-Luque et al. (2020) es una investigación no experimental, transversal y correlacional, en donde se utilizó la encuesta y de instrumento dos cuestionarios. Los autores señalan que existe un importante interés en trabajar en conjunto con los principales socios de la empresa para canalizar y fortalecer el desempeño en todas las áreas. Indican también, que para conseguir este objetivo las personas deben de estar debidamente motivadas para lograr los resultados esperados y así poder afrontar las dificultades y exigencias de un entorno cada vez más cambiante (Luque et al., 2020). Finalmente, se llegó a la conclusión de que efectivamente sí existe una alta relación entre ambas variables, siendo la motivación interna la que más contribuye con el desempeño laboral de los miembros de la empresa.

Bohórquez et al. (2020) indica en su investigación que actualmente se debe de priorizar la motivación del talento humano ya que es considerada fuente importante por su aporte al desarrollo y productividad a los negocios.

Se utilizó un enfoque mixto de alcance exploratorio y descriptivo, la investigación de campo fue de tipo aplicada, y se utilizó una muestra de 157 personas; se llegó a la conclusión de que sí existe un nivel de motivación que contribuye de forma positiva en el desempeño laboral de los trabajadores.

La investigación de Ruiz et al. (2021) presenta como objetivo analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral. El método utilizado es deductivo y de diseño no experimental correlacional, además se usó como instrumento el cuestionario y el resultado obtenido fue que el 50% de los trabajadores presentan un grado bajo de desempeño, debido a la ausencia de información y conocimiento sobre algunas actividades a realizar, por ende, los resultados indicaron que sí existe una relación entre la variable motivación y el desempeño.

Ruiz et al. (2021) citando a Smith citando a Cummings & Schwab (1985) señala lo siguiente: “Para lograr una verdadera motivación en el trabajador debe de existir una buena Política y Cultura Organizacional en constante evolución que favorezca el desarrollo de los individuos en ese ambiente y permita obtener lo mejor de ellos...”.

El siguiente artículo científico estuvo conformado por una muestra de 180 trabajadores de las empresas de la ciudad de Babahoyo en Ecuador y se usó de herramienta el cuestionario. Huilcapi-Masacon et al. (2017) citando a Bedoya (2023) define a la motivación de la siguiente forma: "Es el impulso que inicia, guía y mantiene

el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado" (p. 316). El 53% de los encuestados indicaron que la insatisfacción laboral les perjudica el rendimiento.

Se define desempeño como la acción y el impacto de trabajar en un puesto de acuerdo con los conocimientos de cada persona (Rivero, 2019). De la misma forma para los autores Bautista et al. (2020) en su investigación describen al desempeño como un grupo de acciones y comportamientos que se aplican para ayudar a obtener los objetivos propuestos por la empresa.

En el estudio, se usa el modelo de Campbell, como indica Bautista et al. (2020), este modelo presenta componentes fundamentales para la medición del desempeño de manera integral y ayuda a la formulación de estrategias con dirección a objetivos empresariales. Los resultados presentaron que el desempeño laboral se conforma en un sistema orientado a desarrollar la efectividad y brindar el éxito a las empresas, todo esto por medio de las tres dimensiones: desempeño de la tarea, comportamientos contraproducentes y desempeño contextual.

Por consiguiente, se concluye que el tema de desempeño laboral debe estar presente dentro de los planes gerenciales de las empresas, ya que beneficia tanto al progreso personal de los trabajadores como también al de la organización.

En la investigación de Chirinos (2018) el método utilizado para su desarrollo es de tipo trasversal descriptiva y se aplicó una encuesta bajo la estructura del formato Great Place To Work a 84 trabajadores que permitió recolectar toda información para la investigación. Chirinos (2018) indica que el deterioro del clima laboral causa una baja emoción en los trabajadores por la falta de motivación y de incentivos, a su vez disminuye la productividad afectando el desempeño laboral.

Según detalla Chirinos (2018), el tema de clima laboral, en las instituciones, tiene un rol importante ya que a través de ella se logra medir la actitud que presenta el trabajador frente a sus actividades. El autor, en su trabajo de investigación, obtuvo como resultado que el clima laboral es percibido de manera óptima, siendo las dimensiones Respeto e Imparcialidad las que presentan baja valoración. El clima laboral obtuvo la valoración más alta entre todos los encuestados.

Para Burga & Wiese (2018) la motivación adquiere un papel esencial en la búsqueda de un óptimo desempeño y de mejores ventajas para los gerentes y para el área administrativa.

El estudio es de enfoque cuantitativo con alcance transversal descriptivo. La encuesta fue aplicada en 17 trabajadores y los resultados obtenidos afirman que sí existe un nivel moderado de motivación y un buen desempeño laboral, ya que los miembros de la empresa pueden desarrollar sus habilidades en los puestos que se les asigne.

Linares (2017) señala que la motivación varía de acuerdo con cada persona, ya que cada una presenta diferentes necesidades que busca satisfacer. El desempeño laboral se mide por medio de las competencias de cada individuo y también por la participación del trabajo que entrega a la organización.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, el objetivo consiste en analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral. La encuesta se aplicó a 48 trabajadores y el resultado obtenido indica que efectivamente sí existe relación entre la motivación intrínseca y extrínseca con el desempeño laboral.

Oliva (2017) cuenta con una investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal, además el objetivo principal es determinar cuál es la motivación y desempeño laboral del hospital Víctor Larco Herrera. La encuesta se aplicó a 130 trabajadores, los resultados que se obtuvieron muestran que la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores están relacionadas positiva y significativamente, además presentan un alto nivel de motivación intrínseca y media motivación extrínseca y cuentan con un grado bajo de desempeño laboral.

Curi (2021) desarrolla una investigación de enfoque cualitativo. Se aplican encuestas y entrevistas a 97 trabajadores y se obtiene que el clima organizacional y el desempeño laboral muestran una correlación media positiva, y los factores que causan este resultado son las dimensiones de motivación y recompensa.

Para Sánchez (2020) el objetivo de su investigación es analizar la relación de la variable motivación y desempeño laboral, el diseño es no experimental, transversal correlacional, la muestra fue de 21 trabajadores y se usó la encuesta como técnica de recolección de datos. El resultado final indicó que la motivación intrínseca presenta mayor relevancia en la empresa ETRAL, por lo tanto, se infiere que la motivación guarda relación directa con el desempeño.

La investigación de Escobedo & Quiñones (2020) tiene un enfoque cuantitativo y se aplican dos cuestionarios. El método cuantitativo se desarrolla a partir del modelo de

correlación de Pearson y de Spearman para establecer la relación entre las variables del estudio.

Para la variable desempeño, los autores Escobedo & Quiñones (2020) hacen uso del instrumento propuesto por Koopmans para la variable desempeño, la cual contiene 3 dimensiones: desempeño de la tarea que agrupa las conductas que son indispensables llevar a cabo para producir un bien o servicio, el desempeño en el contexto citando a Gabini (2018) señala que son aquellas actividades que no están presentes necesariamente entre los comportamientos laborales referentes a la tarea; sin embargo, generan un cambio en el desempeño de la empresa. Finalmente, está el desempeño contraproducente citando a Gabini (2018) quien indica que estos comportamientos generan un efecto negativo y son considerados en el desempeño laboral.

La tesis de estos autores nos proporciona información base y fundamental para entender la literatura acerca de la variable desempeño, además utiliza el mismo instrumento de medición que estamos usando para la presente investigación.

En la investigación de Ortiz & Rodríguez (2020) se tiene como objetivo principal estudiar las teorías de la motivación para conseguir resultados que contribuyan a identificar los factores motivaciones faltantes e implementar un nuevo proceso de motivación en la organización. Para conseguir los resultados de esta investigación se hizo uso del cuestionario MbM de Marshall Sashkin y se concluye que es necesario poner énfasis en las necesidades de autoestima.

2.2 Bases teóricas

En esta sección se desarrollará la literatura y las teorías encontradas sobre las variables de estudio, de acuerdo con autores especializados en el tema.

2.2.1 Variable motivación

En cada organización hay un tipo de cultura diferente, siendo la cultura fuerte la que influye en el comportamiento y en las acciones de los miembros de la empresa (Robbins & Coulter, 2014).

Conforme con lo anterior, es importante lograr que la cultura dentro de la organización sea fuerte, a través del diseño de una buena estructura de objetivos, de presentar valores claros, buscar la orientación al trabajo en equipo, y conseguir una buena

comunicación entre las áreas de trabajo. Todo eso permitirá que los trabajadores conecten más con empresa, se desarrollará un ambiente de compromiso mayor y a su vez un alto desempeño organizacional.

Todas las personas presentan diferentes motivaciones y distintos patrones de conductas (Chiavenato, 2011). Cada persona tiene necesidades diferentes y de acuerdo con su importancia buscará satisfacerlas y lograr un estado de bienestar al momento de alcanzar las metas deseadas; sin embargo, en el paso de ese trayecto, pueden ocurrir diversos acontecimientos que impidan que se logre satisfacer la necesidad, como indica Chiavenato (2011), a veces en el ciclo motivacional puede ocurrir frustración al no encontrar una salida para satisfacer la necesidad, en ese caso la atención se transfiere a otro objetivo. Todo eso va a depender de la estabilidad y tolerancia que tenga cada persona.

Un ejemplo muy común de ello se presenta en los ascensos a nuevos puestos de trabajo, normalmente los trabajadores buscan aprender nuevas cosas y conseguir un puesto más alto dentro de la empresa para una remuneración mayor; eso va a depender de su buen desempeño laboral; sin embargo, en algunos casos, no se logra llegar a la meta deseada ocasionando frustración en el trabajador.

La motivación es el deseo que tiene una persona para realizar un trabajo o actividad de la manera más eficiente posible (Gomez-Mejia et al., 2008). Los autores señalan que las teorías de la motivación explican el motivo del por qué los trabajadores tienen mayor motivación y están satisfechos por un tipo de trabajo en específico.

Por consiguiente, es esencial que el área directiva de las empresas tenga en consideración y conocimiento algunos de estos conceptos acerca de la motivación en el trabajo, con la finalidad de incentivar a que la motivación de sus trabajadores sea cada vez mayor y así obtener como resultado un servicio de mejor calidad a los clientes.

Para Robbins & Coulter (2014) la motivación se describe como un conjunto de procesos que impactan en la energía, gestión y persistencia del esfuerzo que una persona realiza con la finalidad de alcanzar una meta. Se considera importante motivar a los trabajadores porque permite crear un ambiente cálido dentro de la organización, además impulsa a aumentar la energía, la dirección y la perseverancia, siendo estos elementos importantes de la motivación.

Existen varias teorías acerca de la motivación, entre las principales están la Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow; Teoría X y Teoría Y de McGregor; Teoría de los dos factores de Herzberg, y Teoría de las tres necesidades de McClelland, estas son consideradas las más conocidas y desarrolladas por diversos autores de libros.

Por consiguiente, la teoría de las jerarquías de las necesidades, llamada también como la pirámide de Maslow, se compone de 5 necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización. En la figura 2.1, se aprecia la ubicación de las necesidades en la pirámide.

Figura 2.1

Jerarquía de las Necesidades de Maslow



Nota. De *Administración* (p. 342), por Robbins & Coulter, 2014, *Pearson Educación, S.A.*

[https://escuelajudicial.cjf.gob.mx/Concursos/2022/Administradores/Bibliografia/Autores/Anexo%209.%20Stephen%20P.%20Robbins%20Mary%20K.%20Coulter%20-%20Administraci%C3%B3n-Pearson%20Educa%C3%B3n%20\(2017\)_repaired.pdf](https://escuelajudicial.cjf.gob.mx/Concursos/2022/Administradores/Bibliografia/Autores/Anexo%209.%20Stephen%20P.%20Robbins%20Mary%20K.%20Coulter%20-%20Administraci%C3%B3n-Pearson%20Educa%C3%B3n%20(2017)_repaired.pdf)

A continuación, se detalla que contiene cada necesidad tal cual indica Maslow.

- 1. Necesidades fisiológicas:** Las necesidades de una persona de comida, bebida, refugio, sexo, y otros requerimientos físicos.
- 2. Necesidades de seguridad:** Las necesidades de una persona de seguridad y protección ante el daño físico y emocional, así como la seguridad de que las necesidades físicas se seguirán cubriendo.
- 3. Necesidades sociales:** Las necesidades de una persona de afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- 4. Necesidades de estima:** Las necesidades de una persona de factores internos de estima, como el respeto por sí mismo, la autonomía y el logro, y los factores externos de estima, como el estatus, el reconocimiento y la atención.

5. Necesidades de autorrealización: Las necesidades de una persona de crecimiento, de lograr su potencial y de realización personal; la motivación para convertirse en lo que uno tiene la capacidad de llegar a ser (Robbins & Coulter, 2014, p. 507).

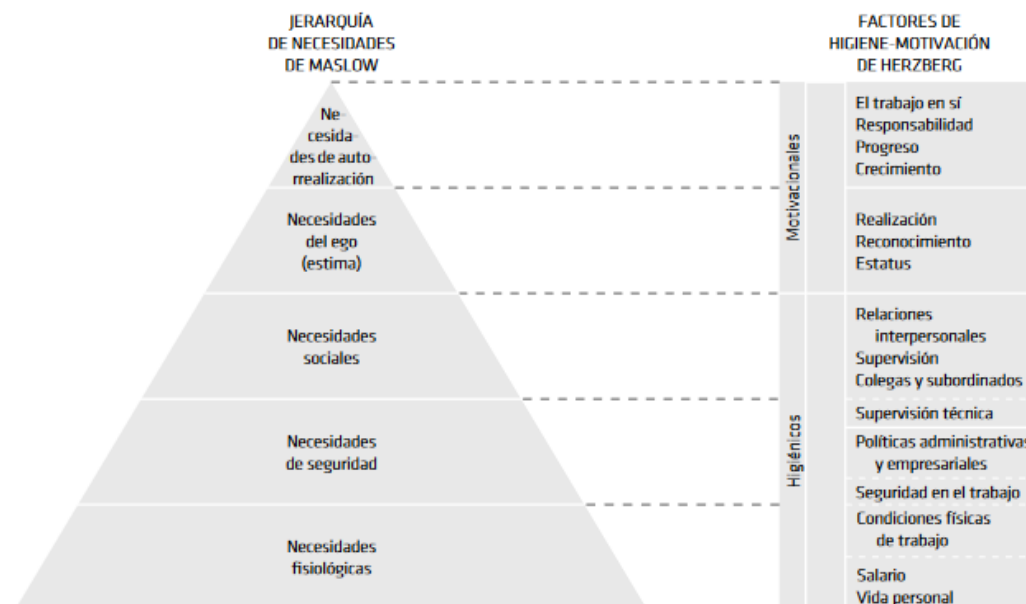
De acuerdo con Maslow, en su teoría, cada nivel se debe satisfacer en su totalidad antes de que otra necesidad sea predominante. Los directivos emplean esta teoría para impulsar el grado de motivación en los colaboradores al conseguir que satisfagan sus necesidades.

Otra teoría que se considera importante y complementaria en el tema de motivación es la teoría de los factores de Herzberg, la cual indica que los factores intrínsecos guardan relación con la satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos están vinculados a la insatisfacción laboral (Robbins & Coulter, 2014).

A continuación, en la figura 2.2 se presenta una comparación realizada por el autor Chiavenato con relación a las dos teorías más importantes de la motivación.

Figura 2.2

Comparación de los modelos de motivación de Maslow y Herzberg



Nota. De *Administración de Recursos Humanos* (p. 46), por Chiavenato, 2011, *McGraw-Hill Education* (<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%20na%20ed.pdf>)

En la teoría X y Y de McGregor, de acuerdo con los autores Robbins & Coulter (2014) se señala que la teoría X muestra un panorama negativo que tienen las personas, la cual hace referencia a que los trabajadores presentan pocas aspiraciones, evitan

responsabilidades, no están conformes con su empleo y son obligados a trabajar. En cambio, la Teoría Y muestra un panorama positivo que considera que los empleados gozan el trabajo, adquieren responsabilidades y se adaptan con facilidad.

Del mismo modo, la teoría de las tres necesidades de McClelland, de acuerdo con el libro de Robbins & Coulter (2014), indica que existen tres necesidades adquiridas que ocasionan impulsos en el ámbito de trabajo: necesidad de logro que engloba el esfuerzo por destacar y alcanzar el éxito, necesidad de poder que se refiere a conseguir que otras personas se comporten de cierta manera, y por último la necesidad de afiliación que es el deseo de conectar con las demás personas.

De acuerdo con todo lo redactado anteriormente, estas teorías son primordiales para el desarrollo adecuado de la motivación. Son teorías amplias que sirven de referencia para ser aplicadas en diversos estudios de investigación y en las organizaciones.

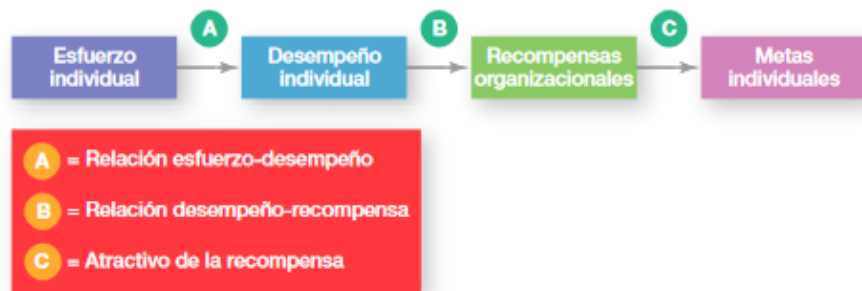
2.2.2 Variable desempeño

Como consecuencia a una motivación alta, las personas consiguen ser más productivas en sus actividades laborales y van alcanzando el logro de sus metas. Existe una teoría que lleva el nombre de Teoría de las expectativas de Víctor Vroom, la cual indica que un individuo se desenvuelve de tal forma con base en la expectativa de obtener un resultado, y de cuan interesante sea ese resultado para la persona. Por ende, un trabajador realizará su máximo empeño si consigue una fuerte relación entre el esfuerzo, recompensas y el desempeño (Robbins & Coulter, 2014).

En la figura 2.3 se visualiza que todo parte desde el esfuerzo individual hasta llegar a las metas individuales que es el objetivo final y se convierte en el atractivo de la recompensa, según el modelo de Vroom.

Figura 2.3

Modelo de las expectativas de Vroom



Nota. De *Administración* (p. 517), por Robbins & Coulter, 2014, *Pearson Educación, S.A.* ([https://escuelajudicial.cjf.gob.mx/Concursos/2022/Administradores/Bibliografia/Autores/Anexo%209.%20Stephen%20P.%20Robbins.%20Mary%20K.%20Coulter%20-%20Administraci%C3%B3n-Pearson%20Educaci%C3%B3n%20\(2017\).repaired.pdf](https://escuelajudicial.cjf.gob.mx/Concursos/2022/Administradores/Bibliografia/Autores/Anexo%209.%20Stephen%20P.%20Robbins.%20Mary%20K.%20Coulter%20-%20Administraci%C3%B3n-Pearson%20Educaci%C3%B3n%20(2017).repaired.pdf))

Conforme a ello, la teoría de Vroom se ajusta adecuadamente para explicar y describir la relación que presenta la variable motivación con el desempeño.

Dentro de las teorías contemporáneas, existe una llamada Teoría del establecimiento de metas de Locke, la cual establece que existen metas claras que mejoran el desempeño y existen metas difíciles que con el tiempo son aceptadas y logran producir un mayor desempeño (Robbins & Coulter, 2014).

Sobre lo mencionado líneas arriba, se concluye que la teoría de Locke resalta la importancia de la claridad y firmeza de los objetivos con la finalidad de impulsar un rendimiento más alto.

Dentro de la literatura sobre el desempeño laboral se encuentra también las evaluaciones del desempeño, entre las más conocidas están la evaluación de los compañeros, la de los subordinados y el feedback 360 grados. La administración en las evaluaciones del desempeño es fundamental para tomar una decisión acerca de las condiciones laborales de los trabajadores (Gómez-Mejía et al., 2008).

2.3 Definiciones de términos básicos

A continuación, se desarrollan algunos conceptos que permitirán entender mejor la investigación, según autores expertos en el tema.

- “La motivación es todo lo que impulsa, dirige y sostiene el comportamiento humano. En Gestión de RRHH, el deseo de una persona por hacer su trabajo

lo mejor posible o por hacer el máximo esfuerzo para realizar las tareas asignadas” (Gómez-Mejía et al., 2008, p. 71).

- Los factores de higiene o intrínsecos, se refieren al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; producen un impacto de satisfacción duradera y un incremento de la productividad muy superior a los niveles normales. El término motivación comprende sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional que se manifiestan en la realización de tareas y actividades que representan desafíos y tienen significado en el trabajo (Chiavenato, 2009, p. 45).
- Los factores motivacionales o extrínsecos se refieren a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo; comprenden las condiciones físicas y ambientales del empleo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión, clima de las relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos, oportunidades, etcétera. (Chiavenato, 2009, p. 45)
- “El desempeño es el resultado final de una actividad” (Robbins & Coulter, 2014, p. 271).
- “El desempeño organizacional, es la suma de los resultados de todas las actividades laborales de la organización” (Robbins & Coulter, 2014, p. 271).
- “La productividad es la cantidad de bienes y servicios producidos dividida entre los insumos necesarios para generar ese nivel de producción” (Robbins & Coulter, 2014, p. 272).
- “La eficacia organizacional, es la medida de cuán apropiados son los objetivos organizacionales y de qué tan bien se están cumpliendo” (Robbins & Coulter, 2014, p. 272).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS - VARIABLES - ASPECTOS DEONTOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis de la investigación

3.1.1 Hipótesis general

Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas.

3.1.2 Hipótesis específicas

- **Hipótesis específica 1:** Existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral.
- **Hipótesis específica 2:** Existe relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral.

3.2 Variables y Operacionalización de las variables

3.2.1 Variables

Tabla 3.1

Variables de estudio

Variable 1	Tipo de variable	Definición
Motivación	Independiente	“La motivación es el proceso por el cual los esfuerzos de un individuo se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta” (Robbins & Coulter, 2014).
Desempeño laboral	Dependiente	“Hace referencia a acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son importantes para el logro de los objetivos de la empresa” (Chiavenato, 2017).

3.2.2 Operacionalización de variables

Tabla 3.2

Dimensiones e indicadores de la variable motivación laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítem
Extrínsecas o de higiene	Condiciones de trabajo y bienestar, políticas de la organización y administración, relaciones con el supervisor, competencia técnica del supervisor, salario y remuneración, seguridad en el puesto y relaciones con los colegas.	Pregunta 1, 2, 5, 6, 9, 10, 13, 14, 17 y 18
Intrínsecas o motivacionales	Logro, reconocimiento, trabajo en sí mismo, responsabilidad, avance y crecimiento	Pregunta 3, 4, 7, 8, 11, 12, 15, 16, 19 y 20

Tabla 3.3

Dimensiones e indicadores de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítem
Desempeño de la tarea	Planificación y organización de trabajo, Orientación a resultados y Eficiencia laboral	Pregunta 1, 2, 3, 4, 5, 6, y 7
Comportamientos contraproducentes	Excesiva negatividad y Conductas que dañan a la organización	Pregunta 8, 9, 10, 11 y 12
Desempeño contextual	Iniciativa, Soluciones creativas, Tareas laborales desafiantes y Actualización de conocimientos y habilidades	Pregunta 13, 14, 15 y 16

Nota. Adaptado de *Escala de medición de Desempeño Laboral* (Gabini & Salessi, 2016).

3.3 Aspectos deontológicos de la investigación

Los valores éticos más relevantes aplicados fueron: integridad, transparencia, confiabilidad, honestidad y legalidad.

A continuación, se coloca la conducta que se asume para el desarrollo del trabajo de campo y de investigación:

- Autorización para tomar fotografías a los locales
- Autorización para colocar la información en este trabajo de investigación

- Evitar el plagio de investigaciones pasadas
- Usar correctamente las normas APA
- Aplicar al trabajo final el software turnitin para la validez de la similitud de la información de la investigación.
- No solicitar registros financieros que pueden ocasionar molestia en los dueños de los negocios.
- Honestidad en el desarrollo de la investigación
- Consentimiento de los dueños de los negocios y de los trabajadores para realizar las encuestas.
- No solicitar datos personales de los trabajadores (nombre, documento de identidad, domicilio, etc.).

Además, cabe mencionar, que la investigación se realizó bajo la estructura académica dictada por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Lima.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

En este capítulo se presentan los componentes y procedimientos que se diseñaron para realizar esta investigación. Los datos y resultados que se han obtenido de todo ese proceso fueron revisados a detalle para aplicarlos a los negocios de estudio.

4.1 Diseño metodológico

El enfoque de la investigación es cuantitativo y se realizó la recopilación de datos a través de encuestas a los trabajadores de los negocios de pollerías, además se examinaron los datos para responder a las preguntas de nuestra investigación.

Se hace uso del método cuantitativo para reforzar las hipótesis y establecer exactamente los patrones de comportamiento de la población (Hernández-Sampieri et al., 2018).

El alcance de la investigación es de tipo correlacional porque se evalúa la relación y el grado entre la variable dependiente e independiente. El diseño es no experimental de tipo transversal correlacional, no se manipulan las variables independientes, se recolectan datos de un solo momento y luego se observan.

4.2 Diseño muestral

La homogeneidad de la población se basa en hombres y mujeres en edad activa de trabajo.

Para el diseño de la muestra nos basamos en la población urbana censada en Lima en el año 2017, de la cual hemos podido extraer información para la tabla 4.1 y compararla con el censo anterior del año 2007. A continuación, podemos apreciar el aumento en la población del sector urbano en la Provincia Lima, así como también la tasa de crecimiento promedio anual que calculó el INEI.

Tabla 4.1*Provincia De Lima: Población censada urbana y rural y tasa de crecimiento promedio*

Año	Total	Población		Variación Intercensal		Tasa de Crecimiento	
		Urbana	Rural	Urbana	Rural	Urbana	Rural
						Promedio Anual	
2007	7 605 742	7 595 925	9 817			1,2	-3,1
				971 861	-2629		
2017	8 574 974	8 567 786	7 188				

Nota. De *Provincia de Lima, Resultados Definitivos* (p.24), por Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018, INEI.

(https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1583/15ATOMO_01.pdf)

En el censo realizado por el INEI se estimó que en el año 2017 “el departamento con mayor población del país fue el departamento de Lima con una población total de 9,485,405 habitantes del cual se divide de la siguiente manera, la provincia de Lima (Lima metropolitana) cuenta con una población de 8,574,974 y la Región Lima con una población de 910,431” (Nota de Prensa INEI, 2018, p. 2). Para motivo de nuestra investigación nos centraremos en la población de la Provincia de Lima.

Durante el censo del año 2017 se pudo observar que el crecimiento de la población de manera intercensal ha sido de un promedio anual del 1%. Siendo la población total censada en el Perú de 31,237,385 habitantes. Con el cual observaremos a continuación la creación de la tabla 4.2 explicando una proyección de la población nacional, además en la tabla 4.3 se visualiza la población de Lima manteniendo la tasa de crecimiento intercensal del 1%, y por último en la tabla 4.4 se presenta una proyección de la población total de Lima contando la población del sector urbano y rural.

Tabla 4.2*Proyección de la población nacional*

Año	Población	Tasa de Crecimiento
2017	31 237 385	1%
2018	31 549 759	1%
2019	31 865 256	1%
2020	32 183 909	1%
2021	32 505 748	1%
2022	32 830 806	1%
2023	33 159 114	1%

Tabla 4.3*Proyección de la población del Departamento de Lima*

Año	Población	Tasa de Crecimiento
2017	9 485 405	1%
2018	9 580 259	1%
2019	9 676 062	1%
2020	9 772 822	1%
2021	9 870 550	1%
2022	9 969 256	1%
2023	10 068 949	1%

Tabla 4.4*Proyección de la población total de la Provincia de Lima (urbano y rural)*

Año	Población	Tasa de Crecimiento
2017	8 574 974	1%
2018	8 660 724	1%
2019	8 747 331	1%
2020	8 834 804	1%
2021	8 923 152	1%

Año	Población	Tasa de Crecimiento
2022	90 12 384	1%
2023	9 102 508	1%

Obteniendo los datos del INEI también nos muestran los principales distritos del sector urbano que en el 2017 fueron los más poblados de Lima Metropolitana y a su vez podemos saber el porcentaje que representan de la población del sector urbano de ese entonces. Lo cual podemos apreciar en tabla 4.5 con información de datos encontrados.

Tabla 4.5

Distritos más poblados 2017

Distritos	Población 2017	% de representación
San Juan de Lurigancho	1 038 495	12,12
San Martín de Porres	654 083	7,63
Ate	599 196	6,99
Comas	520 450	6,07
Total	8 567 786	

Nota. Adaptado de *Provincia de Lima Resultados Definitivos* (p. 25), Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018, INEI.

(https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1583/15ATOMO_01.pdf)

Así mismo podemos apreciar en la figura según el informe del INEI, que la tasa de crecimiento promedio para el distrito de Comas es del (0.7%), con lo cual podemos hacer la siguiente proyección del crecimiento de la población en Comas tal cual se presenta en la tabla 4.6.

Tabla 4.6

Tasa de crecimiento en Comas 2017

Tasa de Crecimiento	0,007	0,007	0,007	0,007	0,007	0,007	0,007
Año	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Distrito de Comas	520 450	524 093	527 762	531 456	535 176	538 923	542 695

Mediante los datos mostrados en el informe del INEI, podemos encontrar que la cantidad total de hombres y mujeres de Lima Metropolitana del sector urbano se encuentran en edad laboral en el año 2017. Con esa información se puede obtener un porcentaje estimado de su representación por género sobre el total de la población de Lima provincia.

Tabla 4.7

Cantidad de Hombre y Mujeres en edad laboral 2017

2017	Hombres	Mujeres
20 a 24 años	385 607	393 710
25 a 29 años	370 058	387 813
30 a 34 años	341 902	364 162
35 a 39 años	322 258	346 580
40 a 44 años	296 062	321 747
45 a 49 años	253 415	282 144
50 a 54 años	217 662	246 687
55 a 59 años	184 472	210 209
60 a 64 años	152 704	177 066
Total	2 524 140	2 730 118
Población urbana de Lima	8 567 786	
Porcentaje	29,46%	31,86%

Nota. Adaptado de *Provincia de Lima Resultados Definitivos* (p. 29), Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018, INEI.

(https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1583/15ATOMO_01.pdf)

Asimismo, cruzando la información de la tabla 4.6 acerca del crecimiento de población del distrito de Comas con los porcentajes de representación de hombres y mujeres, se ha creado la tabla 4.8 que expresa un estimado de cuántos hombres y mujeres estarían en edad laboral por año en el distrito de Comas.

Tabla 4.8

Cantidad de hombres y mujeres en edad laboral

Representación de Hombres %	0,2946	0,2946	0,2946	0,2946	0,2946	0,2946	0,2946
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Hombres	153 329	154 398	155 479	156 567	157 663	158 767	159 878
Mujeres	165 841	166 976	168 145	169 322	170 507	171 701	172 903
Representación de Mujeres %	0,3186	0,3186	0,3186	0,3186	0,3186	0,3186	0,3186

Dado la magnitud del universo, en la figura 1.4 se evidencia la fórmula para hallar la muestra.

Figura 4.1

Fórmula de la Muestra

$$\text{Tamaño de la Muestra} = \frac{Z^2 p(1 - p)}{e^2}$$

Nota. De Instituto Nacional de Aprendizaje

https://www.ina-pidte.ac.cr/pluginfile.php/15090/mod_resource/content/10/idm-2/pdf/pdf-formulas.pdf

En donde:

Z = 1,96

p = 0,5

e = 0,05

Resolviendo nuestra ecuación nos da una muestra de 384 personas en edad laboral.

4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recopilación de datos de esta investigación se utilizó de instrumento el cuestionario y se aplicó dos encuestas a los trabajadores de pollerías del distrito de Comas.

Para la variable motivación, el instrumento que se usó está basado en la teoría de jerarquía de Maslow y la teoría de los dos factores de Herzberg. El instrumento lleva por nombre Cuestionario MbM elaborado por Marshall Sashkin (1996), catedrático de desarrollo de recursos humanos en The George Washington University.

El Cuestionario MbM de Marshall (1996) presenta un conjunto de afirmaciones que reflejan o no lo que cada persona cree acerca de su trabajo y vida laboral. Consta de 20 afirmaciones, y está diseñado con la finalidad de ayudar a los trabajadores a averiguar y entender cuáles son los elementos más relevantes de la vida laboral. Cuenta con cinco opciones de respuesta que serán elegidas dependiendo de cada trabajador, además se espera que las afirmaciones sean contestadas con la mayor veracidad posible.

Se analizaron las necesidades de protección y seguridad que incluyen seguridad económica y personal, las necesidades sociales y de pertenencia que incluyen la interacción social y, por último, las necesidades de autoestima que hace referencia a que la persona se sienta valiosa y las necesidades de autorrealización que se relaciona a alcanzar el máximo potencial.

A continuación, en la figura 4.2 se detalla las puntuaciones de las respuestas que engloba las cuatro escalas de este cuestionario.

Figura 4.2

Puntuaciones del Cuestionario MbM

1. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	2. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5	3. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	4. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
5. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5	6. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	7. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	8. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
9. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	10. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5	11. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	12. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5
13. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	14. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	15. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	16. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
17. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	18. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	19. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	20. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5
TOTAL			
Necesidades de protección y seguridad	Necesidades sociales y de pertenencia	Necesidades de autoestima	Necesidades de autorrealización

Nota. De *Cuestionario MbM* (p. 3), por Marshall Sashkin, 1986, *Pearson Educación, S.A.* (<https://downloads.hrdpressonline.com/files/7320080417160937.pdf>)

Según indica Sashkin (1996) las puntuaciones de más de 20 puntos son consideradas altas porque indican que las motivaciones que se han medido son importantes, entre 15 y 19 puntos indica que la importancia es relativa y entre 10 y 14 puntos son consideradas escasamente importantes y por debajo de 10 puntos se considera que no tienen importancia.

Alarcón (2019) citando a Padilla (2016) indica que el cuestionario de Marshall es un instrumento que está validado por la Asociación Americana de Estudios Psicológicos y la colaboración de la Universidad de Michigan (UM). En su versión inicial fue aplicada a una muestra de 345 individuos, la validación fue corroborada por 15 jueces expertos de la Universidad, quienes dieron su aprobación por este constructo, comprobándose la fiabilidad del instrumento a través del uso estadístico de Alfa de Cronbach con 0.92.

Para la variable desempeño laboral se toma como base la literatura de la teoría de las expectativas de Vroom y la teoría de metas, las cuales ayudaron a una mejor comprensión de esta variable. El instrumento utilizado es la Escala de Rendimiento

Laboral Individual elaborado por Koopmans et al. (2013) de acuerdo con la escala de Likert adaptado por Gabini & Salessi (2016).

Este instrumento mide el desempeño laboral individual, consta de 16 ítems y se distribuye en tres dimensiones: rendimiento de la tarea (7 ítems), comportamientos contraproducentes (5 ítems) y rendimiento en el contexto (4 ítems), es necesario mencionar que los ítems del desempeño laboral contraproducente son de carácter negativo. De igual forma se espera que las respuestas hayan sido contestadas con la mayor veracidad posible por parte de los trabajadores de las pollerías.

La versión en español de la Escala de Rendimiento Laboral Individual fue traducida, adaptada y validada, además se elaboró un estudio piloto con 31 estudiantes de la Universidad Nacional de Córdoba para corroborar la equivalencia operacional de la escala (Gabini & Salessi, 2016). Se utilizó una muestra de 434 trabajadores, se comprobó la fiabilidad del instrumento a través del uso estadístico Alfa de Cronbach y los coeficientes obtenidos para cada dimensión (desempeño en la tarea: $\alpha = 0,76$; comportamientos contraproducentes: $\alpha = 0,76$, y desempeño en el contexto: $\alpha = 0,72$), la confiabilidad alcanzó un valor mayor a 0,70, (Gabini & Salessi, 2016). Además de eso, se ejecutó un análisis factorial con el objetivo de demostrar la validez y también la confiabilidad del instrumento.

Tabla 4.9

Nivel de confiabilidad de la variable desempeño

Alfa de Cronbach	Número de preguntas
0,70	16

Nota. Adaptado de *Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos*, por Gabini & Salessi, 2016.

Cabe señalar que existen otras investigaciones donde se han aplicado este instrumento en el contexto peruano y se mostró una alta confiabilidad.

Los dos instrumentos usados en esta investigación cuentan con la confiabilidad, validez y objetividad ya que ambos proporcionar precisión al momento de la medición de los resultados. Además, han sido aplicados en otros casos de estudios y los autores de

estos instrumentos son considerados expertos en el tema. Como se muestra en la tabla 4.10 se decidió utilizar los coeficientes de las investigaciones anteriores.

Tabla 4.10

Alfa de Cronbach de la investigación

Instrumento	Alfa de Cronbach
Cuestionario MbM	0,92
Escala de rendimiento laboral individual	0,70

4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Después de la recopilación de los datos que se realizó de forma presencial en las pollerías, la información se trasladó a un formulario de Google para obtener los resultados de forma virtual. Además, se usó el programa de Excel para colocar los datos en tablas, con la finalidad de ordenar y detallar mejor la información obtenida; también, se empleó el software estadístico SPSS para validar y conseguir un análisis profundo de los datos de la investigación, en ese sentido se usó el coeficiente de correlación de Spearman.

CAPITULO V: INFORME FINAL

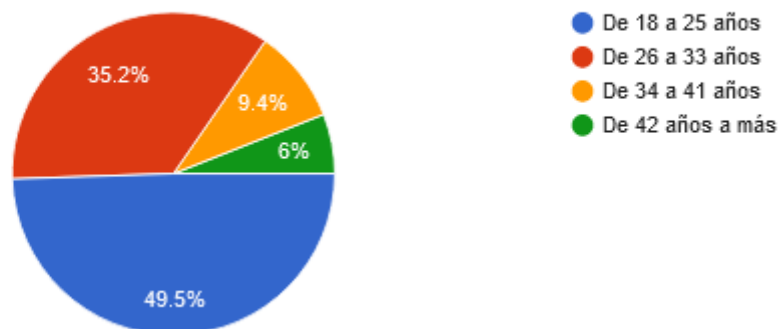
A continuación, se presentan los resultados obtenidos del cuestionario que se aplicó a la muestra de 384 trabajadores de las pollerías del distrito de Comas. Además, se realiza un análisis de los datos utilizando el programa de software SPSS.

5.1 Discusión

Figura 5.1

Pregunta A: edad

384 respuestas

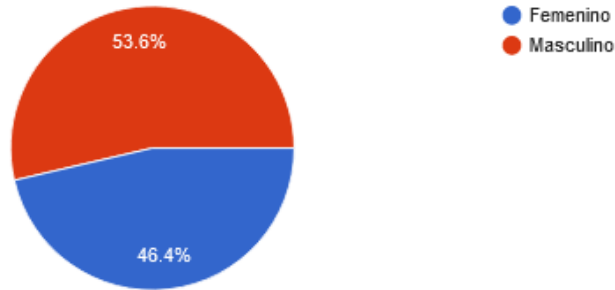


En esta primera pregunta de filtro, la edad que tuvo mayor cantidad de respuesta fue la de rango de 18 a 25 años con una totalidad de 190, eso hace referencia que la mayoría de los jóvenes son los que optan por trabajar en pollerías. En segundo lugar, se encuentran las personas en edad entre 26 a 33 años con respuestas de 135, después las personas entre 34 a 41 años con respuestas de 36 y finalmente 23 personas respondieron que están en la edad de 42 años a más.

Figura 5.2

Pregunta B: Sexo

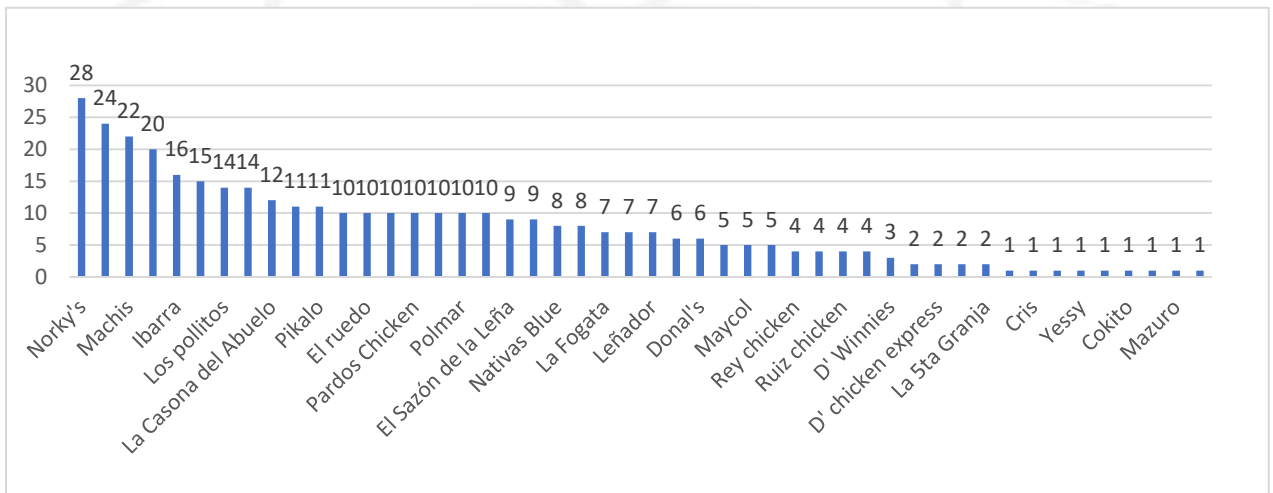
384 respuestas



La segunda pregunta de filtro fue la elección del sexo, en este caso se visualiza según la figura, que el porcentaje del sexo masculino es mayor con un 53,6% y se obtuvo 206 respuestas.

Figura 5.3

Pregunta C: Nombre de Pollerías

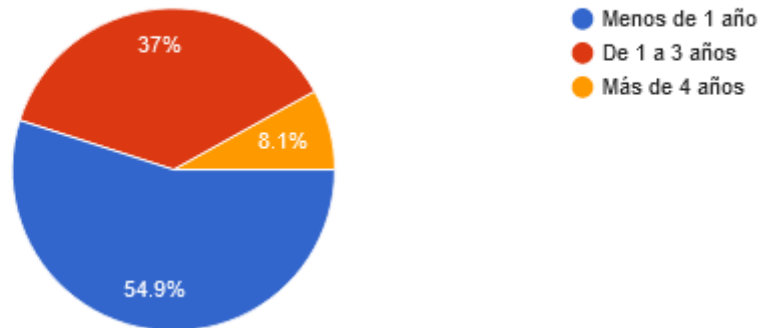


Como se observa la mayor cantidad de trabajadores que respondieron la encuesta fueron de la pollería Norky's, con un total de 28 personas, le sigue la pollería Rocky's con 24 personas, la pollería Machis con 22, pollería Leña y carbón con 20 trabajadores, Ibarra con 16, Junior's con 15, Los pollitos con 14, y Paredes con 14. Para conseguir la totalidad de la muestra que es de 384, se buscó contactar y tener el apoyo de la mayor cantidad de pollerías que hay en el distrito de Comas.

Figura 5.4

Pregunta D: Cantidad de años de servicio en la empresa actual

384 respuestas



Se observa que los encuestados que tiene menos de 1 año de servicio en las empresas son el 54,9%, 211 personas respondieron a esa opción. En segundo lugar, se encuentra el rango de 1 a 3 años con 142 respuestas y por último el rango de 4 años a más con 31 respuestas. Se entiende, que este tipo de trabajo es rotativo, por ese motivo son muchos los trabajadores que no logran cumplir el año en sus puestos de trabajo.

Las opciones de respuesta que se tomarán en cuenta a partir de la pregunta 1 hasta las 20 serán las siguientes, según el modelo de cuestionario de motivación MbM de Marshall Sashkin (1996):

C = Estoy Completamente de acuerdo

B = Estoy Básicamente de acuerdo

P = Estoy Parcialmente de acuerdo

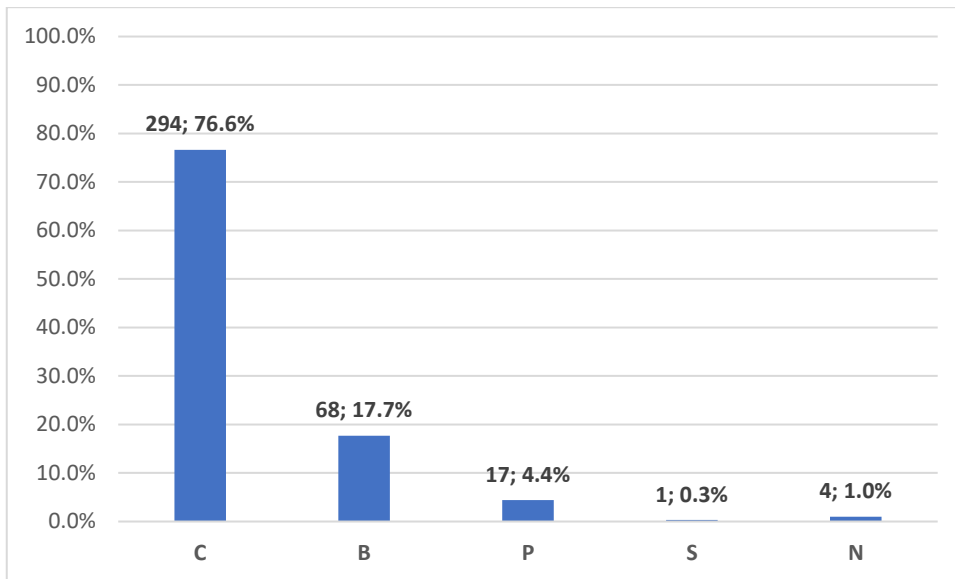
S = Solo estoy un poco de acuerdo

N = No estoy de acuerdo

A continuación, se presentan los resultados en tablas y gráficos por pregunta.

Figura 5.5

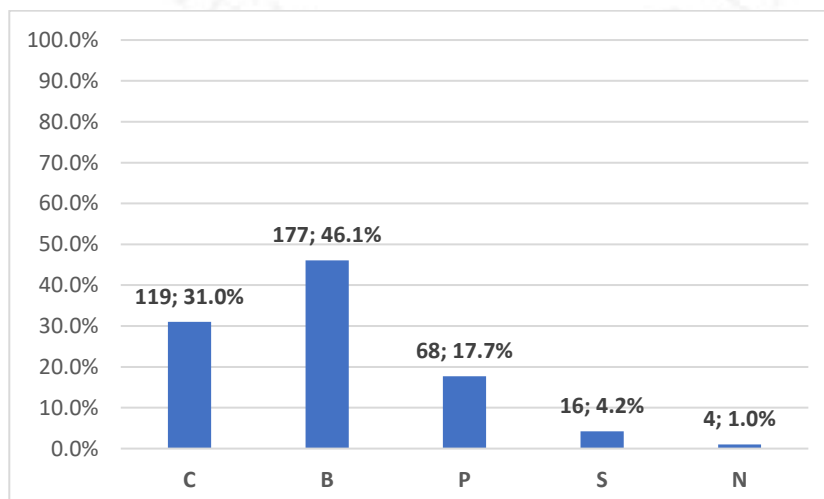
Pregunta 1: Lo más importante para mí es tener un empleo estable



Para esta pregunta el 76,6% representa que se encuentran totalmente de acuerdo, y es muy importante para ellos tener un empleo estable. Después con un 17,7% representa 68 respuestas que consideran que básicamente están de acuerdo con la afirmación presentada en la encuesta. Con 4,4% y 0,3% se encuentran las personas que están parcial y un poco de acuerdo en considerar que tener un empleo estable es muy importante. Finalmente 4 personas respondieron que para ellos no es importante tener un empleo estable, representado el 1%.

Figura 5.6

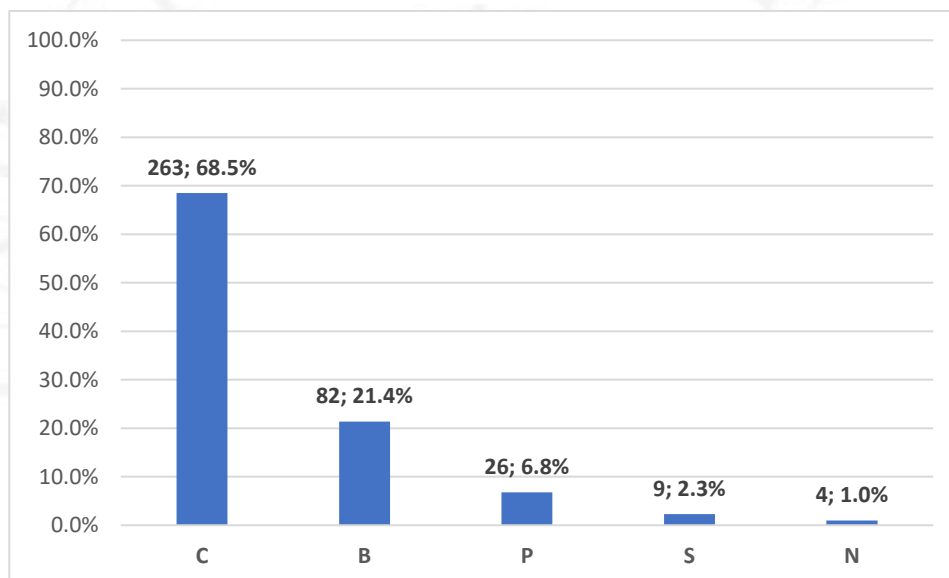
Pregunta 2: Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta



De acuerdo con el gráfico, el 31% prefiere trabajar de forma independiente, sin embargo, existe un 46,1% que indica que básicamente está de acuerdo con esa idea, el total de las personas que respondieron esa opción fue de 177 siendo el número más alto de personas en considerar esa opción de respuesta. La opción parcialmente y solo un poco de acuerdo representan el 17,7% y 4,2% respectivamente, finalmente un 1% no tiene preferencia por trabajos de forma independientes.

Figura 5.7

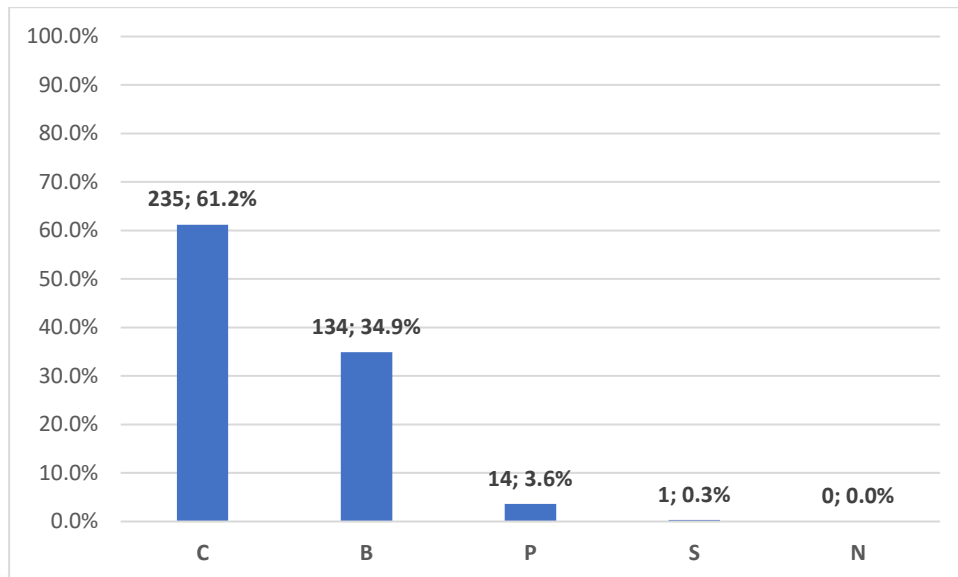
Pregunta 3: Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa.



Para esta pregunta se tiene una alta cantidad de respuesta entre los encuestados, siendo de 263 personas quienes están completamente a favor de que el sueldo es el mejor incentivo de valor que una empresa puede ofrecer a sus trabajadores y representa el 68,5%, le sigue el 21,4% que respondió que básicamente se encuentra de acuerdo con la pregunta, el 6,8% y 2,3% consideran que están parcial y solo un poco de acuerdo en considerar que el sueldo es el mejor indicativo. Finalmente 4 personas respondieron que están en desacuerdo con esa idea.

Figura 5.8

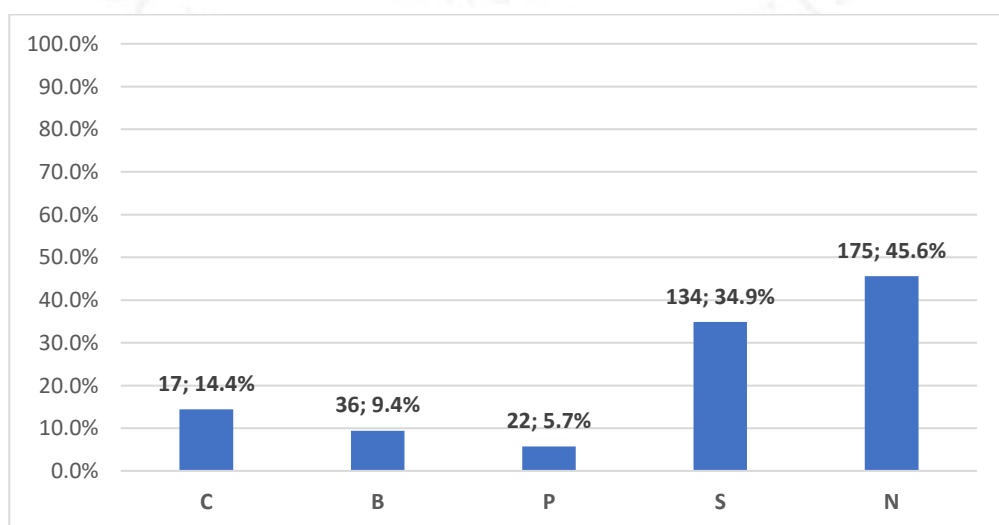
Pregunta 4: Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida



El 61,2% indicó que está completamente de acuerdo en que realizar lo que más le haga feliz es muy importante, después el 34,9% considera que básicamente está de acuerdo con esa idea, el 3,6% y 0,3% considera que está parcial y solo un poco de acuerdo en aceptar que lo más importante es hacer lo que a uno le haga feliz. Y finalmente, ningún encuestado respondió que no está de acuerdo con la pregunta.

Figura 5.9

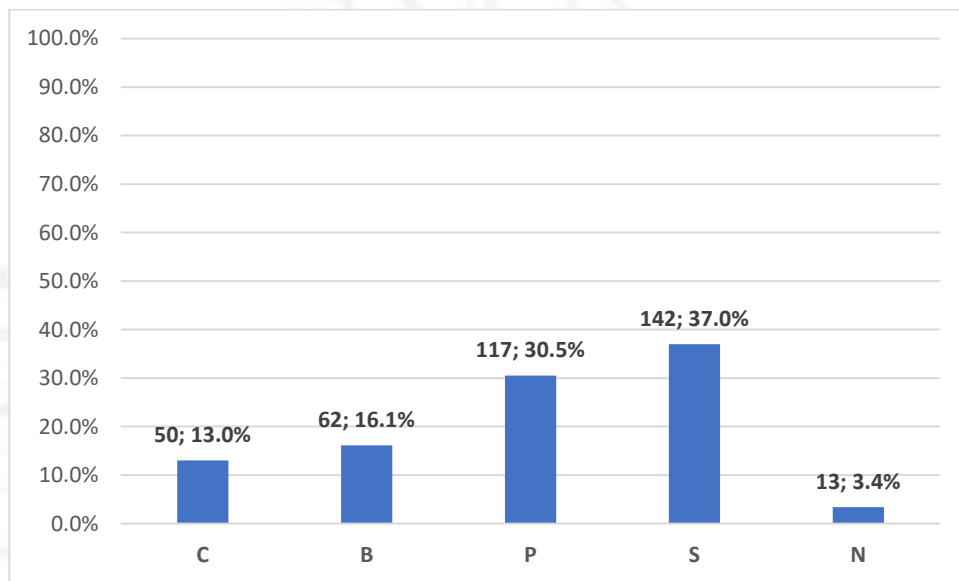
Pregunta 5: La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí.



Para el 14,4% la seguridad en el trabajo no es considerada completamente importante para ellos, el 9,4% considera básicamente importante con una totalidad de número de respuesta de 36 personas. El 5,7% indicó que está parcialmente de acuerdo; sin embargo, el 34,9% y 45,6% indican que si es importante la seguridad en el trabajo.

Figura 5.10

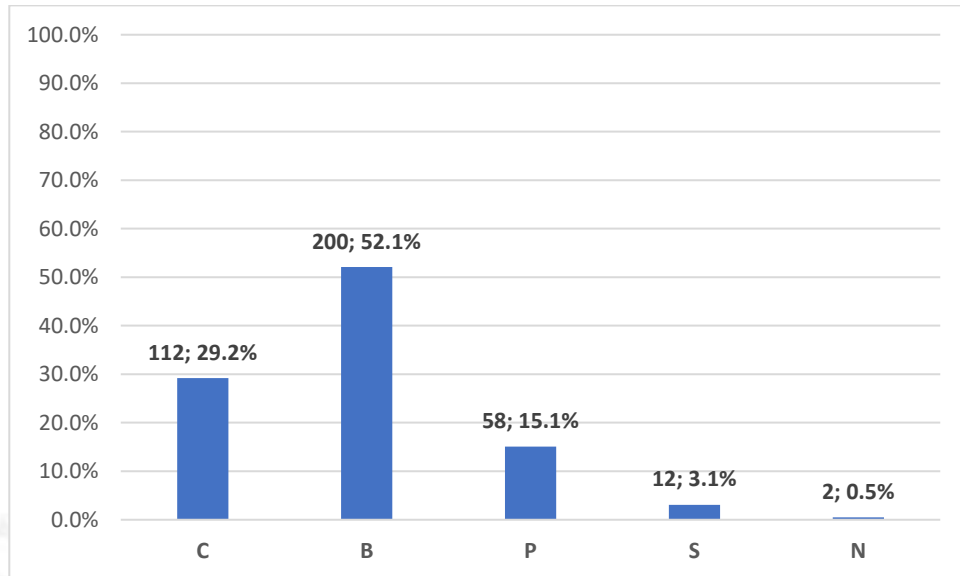
Pregunta 6: Mis amigos significan más que otra cosa para mí



Para las respuestas de esta pregunta, se obtuvo un 13% de respuesta a completamente de acuerdo considerando que la amistad tiene un gran valor, el 16,1% considera parcialmente de acuerdo, el 30,5 % y 37 % consideran que están parcial y solo un poco de acuerdo con esa pregunta, siendo los porcentajes más altos en la respuesta de esa pregunta. Y finalmente un 3,4% está en desacuerdo, no considera que sus amigos signifiquen más que otras cosas.

Figura 5.11

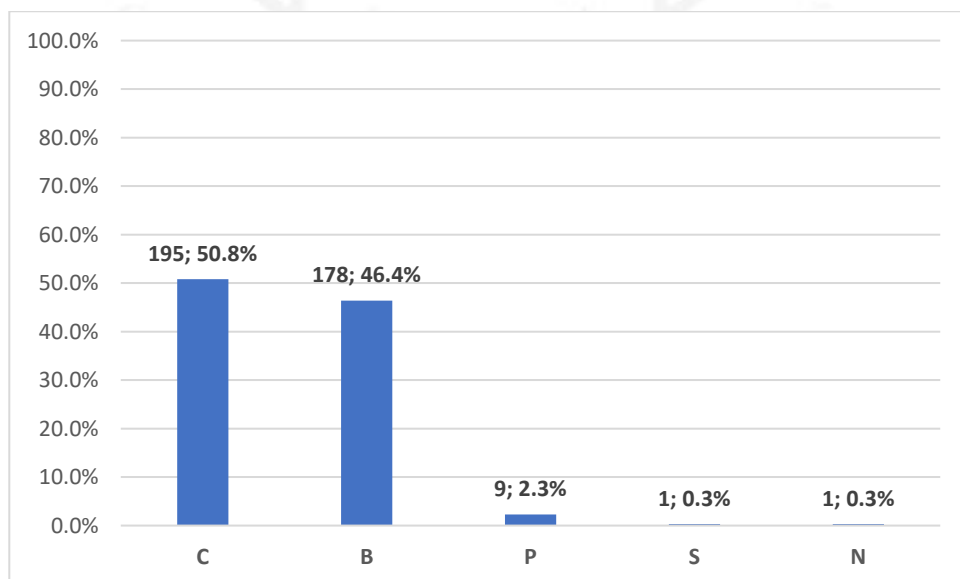
Pregunta 7: La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.



El 52,1% fue la opción con mayor respuesta por parte de los encuestados quienes indicaron que están básicamente de acuerdo. Con un puntaje menor están las opciones de parcial y solo estoy un poco de acuerdo con un 15,1% y 3,1% respectivamente.

Figura 5.12

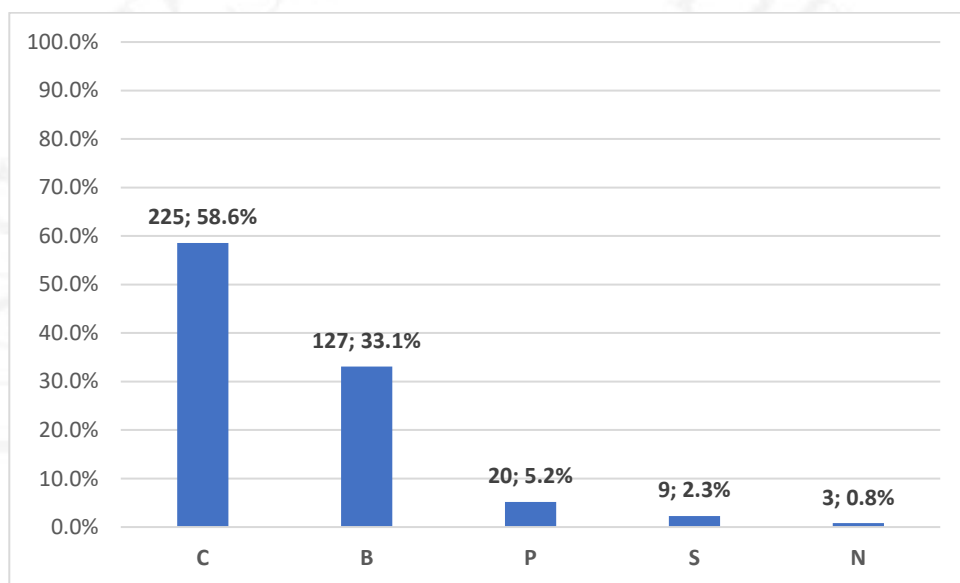
Pregunta 8: Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.



Se tiene un 50,8% de respuesta para la opción completamente de acuerdo, eso quiere decir que consideran importante conseguir un trabajo en donde puedan desarrollar nuevas destrezas. Le sigue el 46,4% que considera que está básicamente de acuerdo con esa idea, el 2,3% y 0,3% considera que está parcial y solo estoy un poco de acuerdo. Finalmente existe una persona que representa el 0,3% que indicó que no considera importante, no está de acuerdo.

Figura 5.13

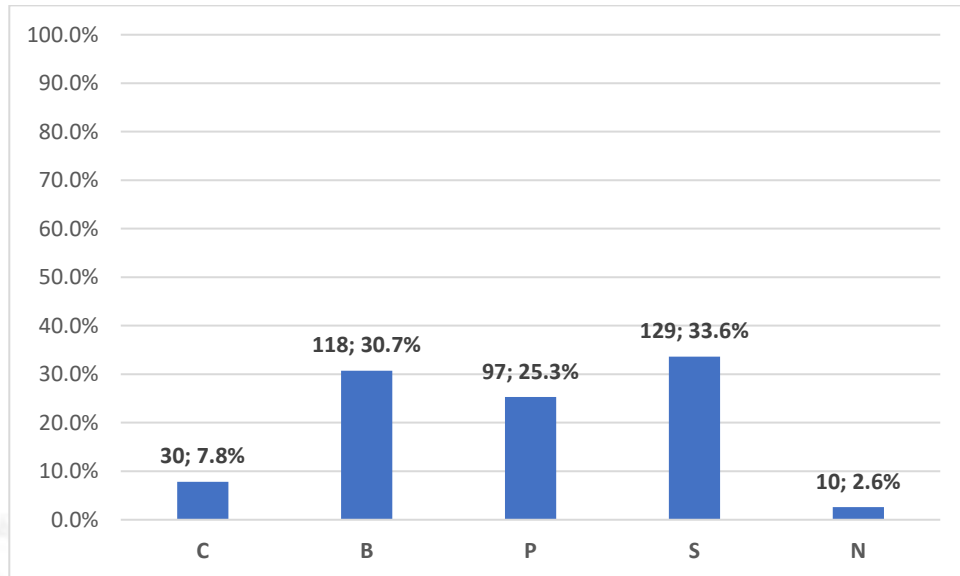
Pregunta 9: Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares



El 58,6% considera completamente de acuerdo que es fundamental disponer de ingresos regulares, le sigue el 33,1% con básicamente de acuerdo, después está el 5,2% y 2,3% que consideran parcial y solo estoy un poco de acuerdo.

Figura 5.14

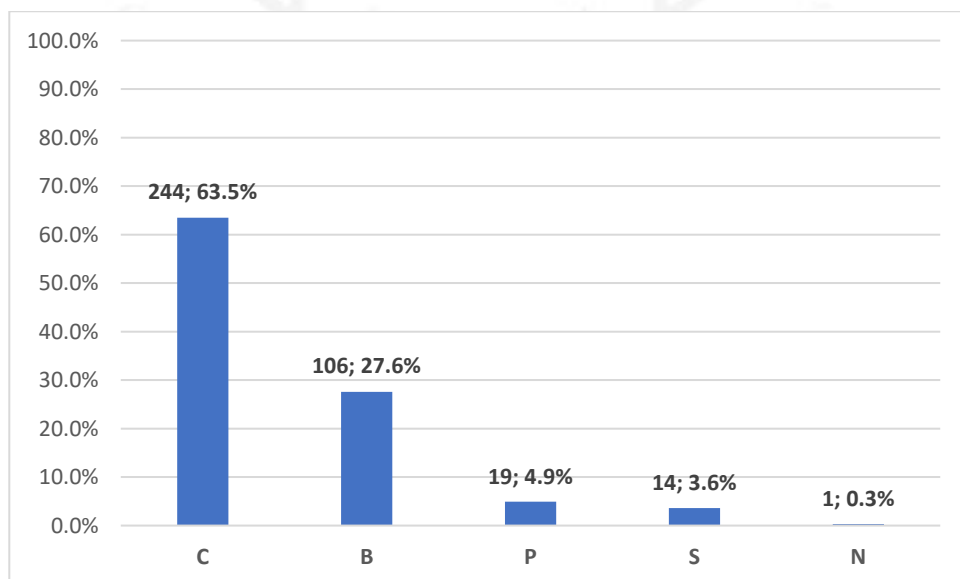
Pregunta 10: Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.



Para esta pregunta, un 7,8% está completamente de acuerdo; sin embargo, el 30,7% y el 33,7% consideran que están básicamente y solo un poco de acuerdo con mantener demasiada cercanía con los miembros de trabajo.

Figura 5.15

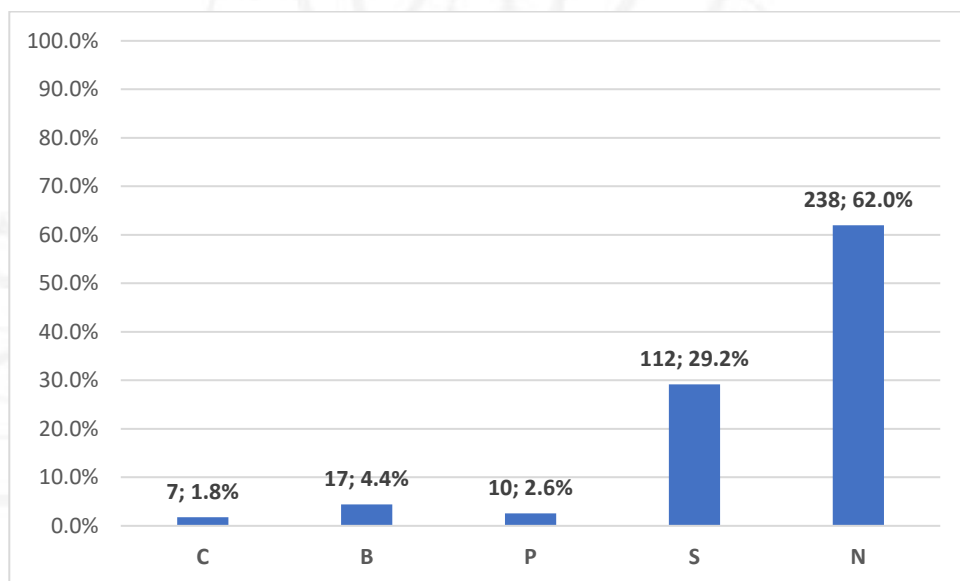
Pregunta 11: La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona



Para esta pregunta, se tiene un alto porcentaje de respuesta positiva de los encuestados que representa un 63,5% que se considera completamente de acuerdo. Después se tiene el porcentaje de 27,6% con básicamente de acuerdo, y en menores porcentajes está la opción de parcial y solo estoy un poco de acuerdo con 4,9% y 3,6% respectivamente.

Figura 5.16

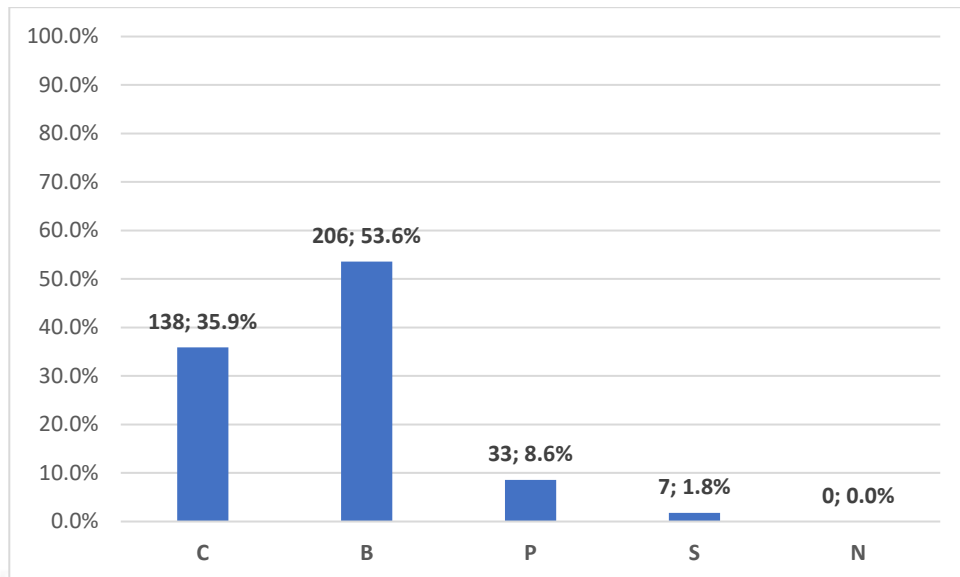
Pregunta 12: Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo



El porcentaje más alto que se obtuvo fue de 62% que corresponde a la opción de no estoy de acuerdo, eso quiere decir que para los encuestados es importante perseguir los sueños. Se tiene un 29,2% en la opción de respuesta solo estoy un poco de acuerdo, y con un porcentaje muy bajo está la opción de completamente de acuerdo con un 1,8%.

Figura 5.17

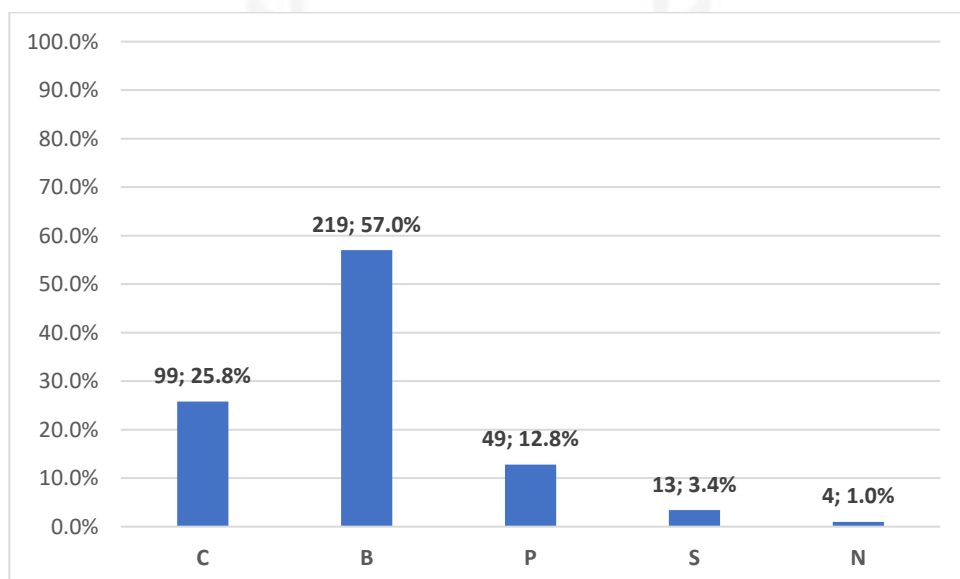
Pregunta 13: Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido



En esta pregunta, se tuvo un porcentaje alto que representa el 53,6%, la totalidad de encuestados que respondieron a esta opción fue de 206, quienes indican que están básicamente de acuerdo en que un óptimo empleo debe incorporar un plan de jubilación sólido. Finalmente, con un 35,9% se encuentra la opción de completamente de acuerdo.

Figura 5.18

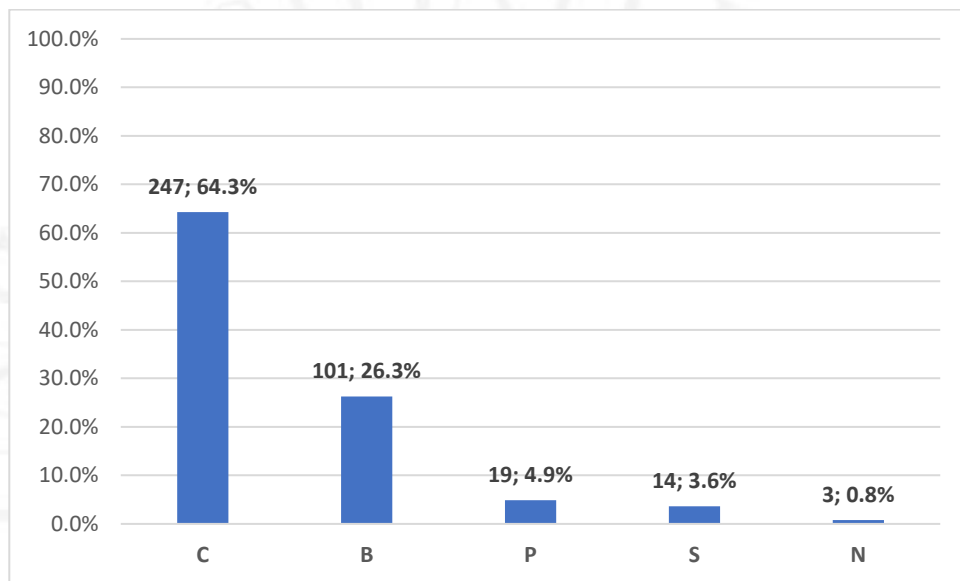
Pregunta 14: Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros - clientes o compañeros de trabajo-



En este caso, la opción que tuvo mayor respuesta fue la de básicamente de acuerdo con un 57% que prefiere un trabajo que tenga comunicación con personas. Las opciones más bajas fueron parcialmente de acuerdo y después solo estoy un poco de acuerdo con un 3,4% y 1% respectivamente.

Figura 5.19

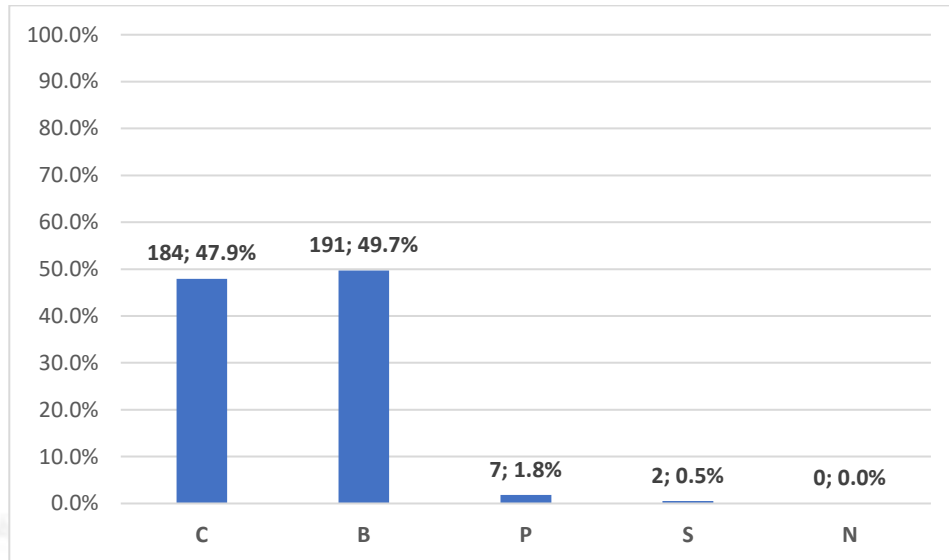
Pregunta 15: Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.



Una totalidad de encuestados de 247 que representa el 64,3% indicaron que están completamente de acuerdo con la pregunta, le sigue el 26,3% que indica que está básicamente de acuerdo. Con puntajes menores están el 4,9% y 3,6% que corresponden a las opciones de respuesta parcial y solo estoy un poco de acuerdo, finalmente con un bajo porcentaje se encuentra la opción de no estoy de acuerdo.

Figura 5.20

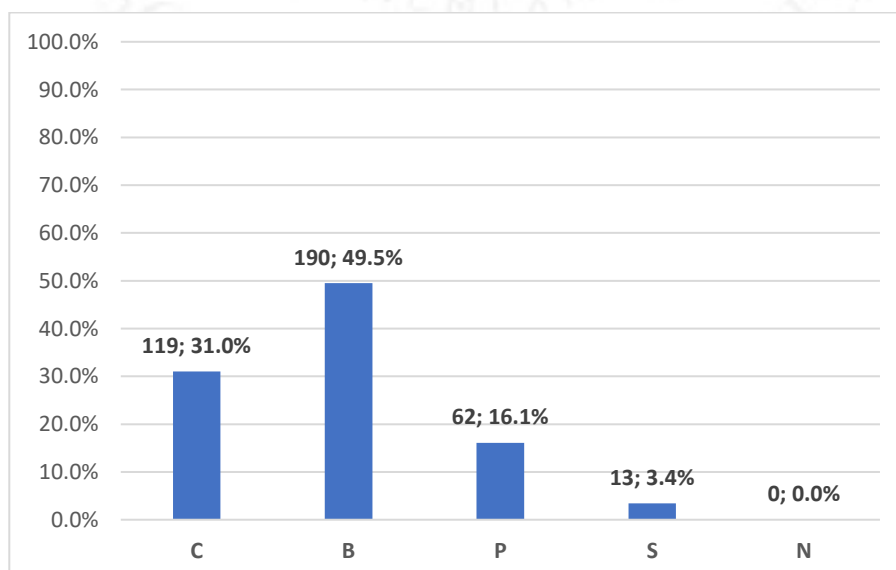
Pregunta 16: Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites.



Se considera que el 47,9% está completamente de acuerdo que llegar lejos es lo que más los motiva a continuar con sus objetivos. El 49,7% considera estar básicamente de acuerdo. Finalmente, con un puntaje menor está el 1,8% y 0,5% quienes indicaron como respuesta las opciones de parcial y no estoy de acuerdo.

Figura 5.21

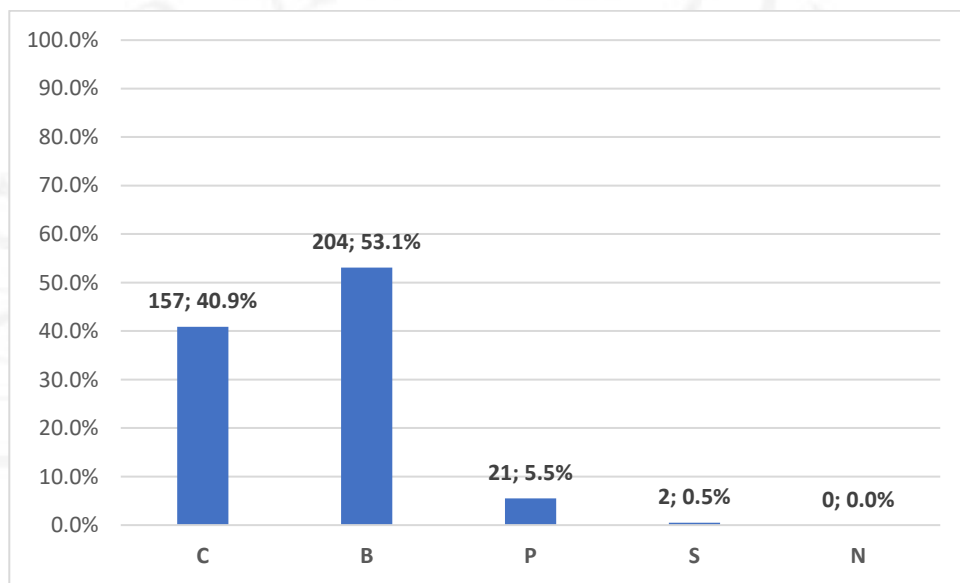
Pregunta 17: Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.



El 31% considera que está completamente de acuerdo con la idea de que es más importante para ellos que la empresa brinde un plan de seguros de enfermedad. Sin embargo, existe un porcentaje más alto de encuestados que indica que están básicamente de acuerdo con ello y representan el 49,5%, en las opciones de respuesta parcial y solo estoy un poco de acuerdo se obtuvo un 16,1% y un 3,4% respectivamente. Finalmente, no hubo respuesta de la opción: No estoy de acuerdo.

Figura 5.22

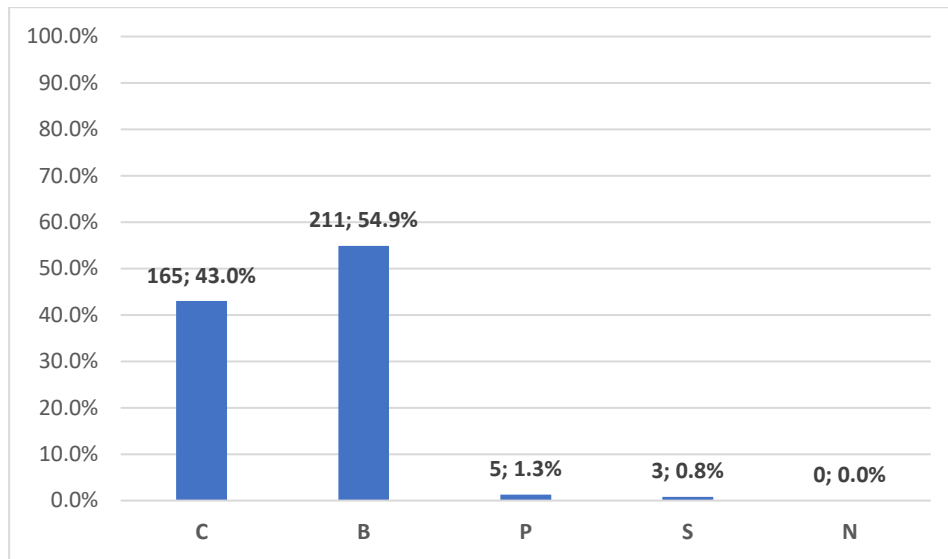
Pregunta 18: Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí



El 40,9% indicó que está completamente de acuerdo de que es importante pertenecer a un grupo de trabajo unido. El 53,1%, porcentaje más alto, indicó que está básicamente de acuerdo con esa idea. El 5,5% y 0,5% indicaron que están parcial y solo un poco de acuerdo.

Figura 5.23

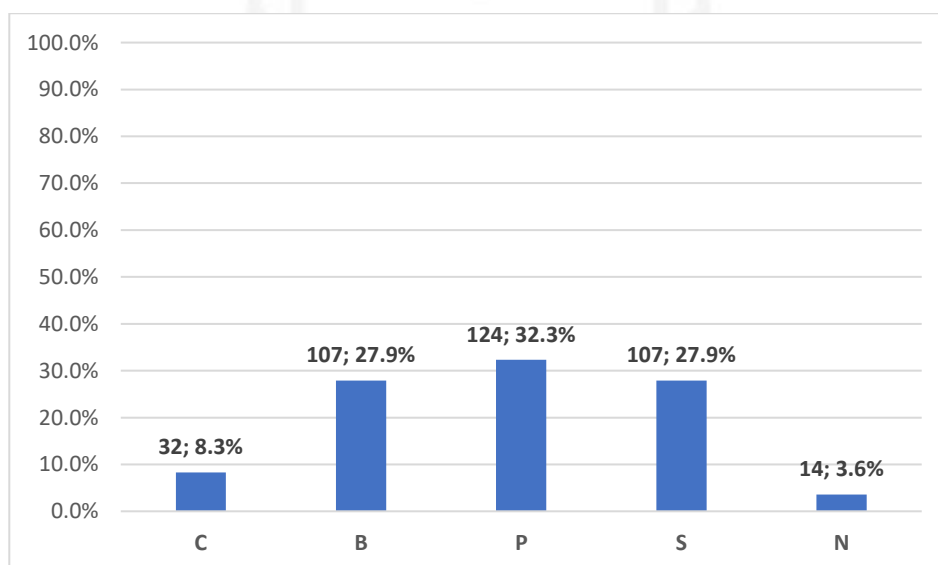
Pregunta 19: Mis logros me proporcionan una importante sensación de auto respeto



165 encuestados indicaron que están completamente de acuerdo representando el 43%; sin embargo, se obtuvo un porcentaje mayor de 54,9% de respuesta que considera que están básicamente de acuerdo que los logros obtenidos indican sensación de auto respeto. El 1,3% y 0,8% indicaron que están parcial y solo un poco de acuerdo, y finalmente no se obtuvo respuesta de ningún encuestado por la opción final.

Figura 5.24

Pregunta 20: Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas



Para esta pregunta, el 8,3% indicó que está completamente de acuerdo que prefieren realizar las cosas que saben hacer bien que arriesgar a hacer cosas nuevas. El 27,9% considera que está básicamente de acuerdo, el 32,3% y el 27,9% considera que están parcialmente de acuerdo y solo estoy un poco de acuerdo respectivamente. Finalmente, el 3,6% indica que no está de acuerdo en hacer solo las cosas que ya sabe, sino que prefieren intentar realizar otras actividades nuevas. A continuación, se presentan los resultados obtenidos del Cuestionario MbM de Marshall:

Tabla 5.1

Resultados cuestionario MbM

Personas	Necesidades de protección y seguridad	Necesidades sociales y de pertenencia	Necesidades de autoestima	Necesidades de autorrealización
384	7445	7086	8450	6973
Promedio	19	18	22	18

De acuerdo con la tabla anterior, se realizó un promedio para sacar el puntaje que le corresponde a cada tipo de necesidad de acuerdo con lo especificado por Marshall. Y en la tabla 5.2 se muestra la ubicación de los puntajes obtenidos por cada bloque de necesidad.

Tabla 5.2

Representación de las puntuaciones

Importancia	Necesidades de protección y seguridad	Necesidades sociales y de pertenencia	Necesidades de autoestima	Necesidades de autorrealización
MUY ALTA	24	24	24	25
			22	
ALTA	22	21	21	23
	19			
MEDIA	18	18	18	20
				18
BAJA	14	13	14	16
MUY BAJA	9	8	8	11
	79,17%	75,00%	91,67%	72,00%

Después de obtener los puntajes por escala, se pasa a colocar e identificar en que casilla corresponde según el gráfico de puntuaciones de Marshall. En este caso, se observa que la escala con mayor puntaje fue la de necesidades de autoestima con 22 puntos y corresponde a un 91,67% del total, se ubica entre el rango de muy alta- alta e indica que las motivaciones en esa escala son consideradas primordiales para los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas, por lo cual hace referencia a la necesidad de sentirse valorado y reconocido. De acuerdo con la literatura encontrada sobre la pirámide de Maslow, Chiavenato (2011) indica que para conseguir la satisfacción de las necesidades de autoestima se debe tener seguridad en uno mismo, además de mayor fuerza y poder; en ese sentido, se hace hincapié en que los dueños de los restaurantes del rubro de pollerías deben tomar en cuenta que los trabajadores son parte importante del crecimiento de la empresa y deben involucrarlos en algunas tomas de decisiones y en la aceptación de opiniones.

Las necesidades de protección y seguridad presentan un puntaje de 19 en la escala de importancia de alta- media y representan el 79,17% de la puntuación máxima de la categoría. De acuerdo con Maslow estas necesidades se posicionan en el segundo nivel de la pirámide y hace referencia a que los trabajadores están en busca de constante protección para evitar cualquier peligro que pueda ocurrir, además hace referencia a la seguridad económica para conseguir una buena posición de vida en el futuro. Las necesidades sociales y de pertenencia presentan 18 puntos con importancia media relativa y representan el 75% e involucran la interacción social de los individuos, dar y recibir afecto y lograr identidad de grupo. Finalmente están las necesidades de autorrealización que también obtuvieron una puntuación de 18 con importancia media baja que representan el 72% y engloban la necesidad de crecimiento, desarrollo y éxito personal, es decir, el nivel superior en la pirámide de Maslow.

Tanto las necesidades intrínsecas y extrínsecas tienen una importancia esencial en cada trabajador, eso va a depender del valor que se le dé a cada necesidad.

A continuación, se utiliza la escala de rendimiento propuesta por Koopmans et al. (2014) y adaptada por Gabini y Salessi (2016).

Se utilizó la siguiente escala de Likert:

1 = Totalmente de acuerdo

2 = De acuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = En desacuerdo

5 = Totalmente en desacuerdo

Se presentan los resultados de acuerdo con las 3 dimensiones propuestas por los autores.

- **Desempeño de la Tarea:** Para esta dimensión se toma en cuenta las 7 primeras preguntas del cuestionario.

P1= Fui capaz de realizar bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y esfuerzo necesario.

P2= Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.

P3= Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.

P4= Cuando terminé con el trabajo, comencé nuevas tareas sin que me las pidieran.

P5= En mi trabajo tuve en mente los resultados que quería lograr.

P6= Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.

P7= Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.

En la figura 5.25 se muestran los % alcanzados en esta dimensión. Para la pregunta 1, se obtuvo un 99,2% de aceptación por parte de los trabajadores quienes hacen referencia que para ellos es muy importante el esfuerzo que dedican a sus actividades. Para la pregunta 2 se consiguió un alto porcentaje de 97,4%, esto significa que son trabajadores que les gusta ser participativos en sus puestos de trabajo y que frente a un problema buscan la forma de resolverlo, por otro lado, existe un 2,6% que prefiere no mantenerse al margen frente a diversos problemas.

En la pregunta 3, también se consiguió un porcentaje importante y fue de 96,9% eso indica que los trabajadores están dispuestos a resolver y ser partícipes de tareas desafiantes en sus puestos; sin embargo, existe un 3,1% que presenta temor al arriesgarse a enfrentar desafíos. En la pregunta 4 se obtuvo 97,2% de aceptación por los encuestados quienes afirman que cuando terminan una labor comienzan otra actividad sin necesidad

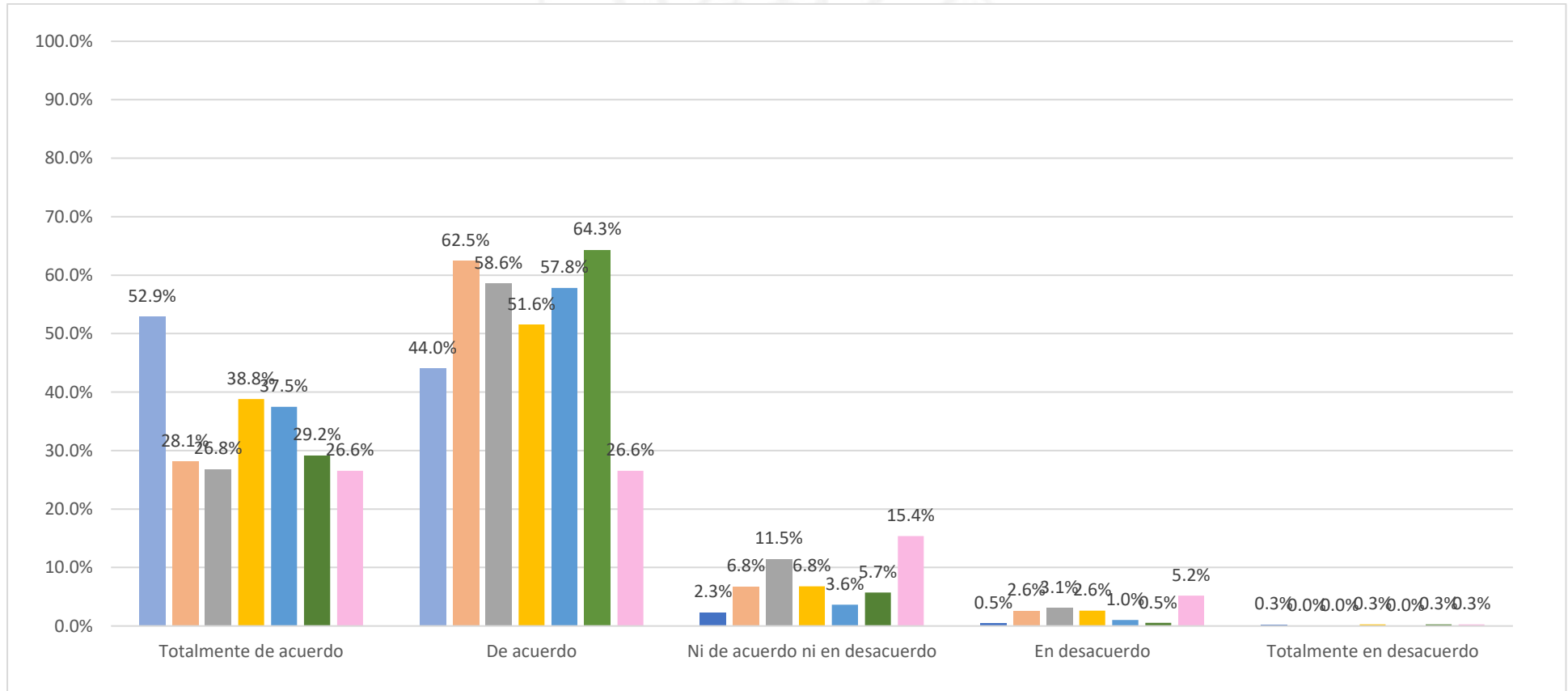
de que un superior les indique que hacer; sin embargo, un 2,8% prefiere solo realizar el trabajo que se le indica.

Para la pregunta 5 se obtuvo 98,9% de aceptación lo cual indica que los trabajadores tienen plasmados los objetivos y resultados que quieren lograr en su centro de trabajo, y un 1,1 % de encuestados que no tiene en mente que resultados busca. En la pregunta 6 se alcanzó un 99,2% como referencia a la importancia que le dan los trabajadores a mantener sus conocimientos actualizados, eso genera mayor autoconfianza y permite asumir nuevas responsabilidades que se presenten, el 0,8% prefiere no actualizar sus conocimientos. Y finalmente en la pregunta 7, se tuvo un 68,6% de aceptación, considerada media con relación al porcentaje de las demás preguntas, y comprende que existe un grupo de trabajadores que les gusta buscar y explorar nuevos desafíos, por último, el 31,4% indica que efectivamente no le dan importancia debida a seguir nuevos desafíos.

En vista a los resultados favorables alcanzados, se infiere que la dimensión del Desempeño de la Tarea es alta en los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas.

Figura 5.25

Respuestas % de Desempeño de la Tarea



- **Comportamientos contraproducentes:** Para esta dimensión se toma en cuenta las siguientes 5 preguntas del cuestionario de Koopmans.

P8= Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.

P9= Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.

P10= Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.

P11= Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.

P12= Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.

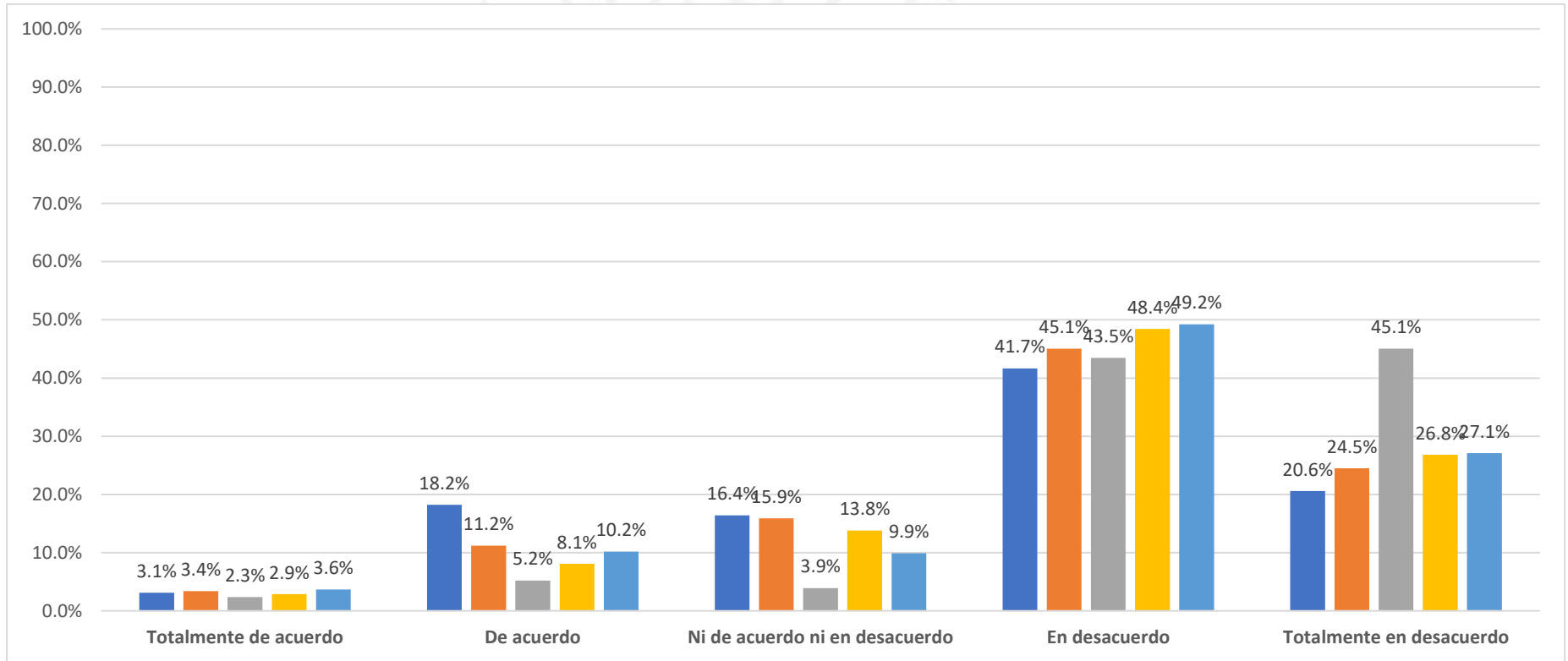
En la figura 5.26 se muestran los porcentajes de las respuestas alcanzadas en la dimensión comportamientos contraproducentes. En la pregunta 8, hemos percibido que el 37,7% de los encuestados muestra una tendencia de manifestar reclamos irrelevantes en su centro de labor, mientras que un 62,3% no consideran relevantes este tipo de actos en su centro de trabajo. Para la pregunta 9, el 30,5% de los encuestados muestra una actitud abierta de expresar estos aspectos y posiblemente de manera seguida; sin embargo, del otro lado tenemos a un 69,5% de los encuestados que no comenta de estos aspectos con sus compañeros.

Para la pregunta 10 el 11,4% de los encuestados muestra probablemente poca capacidad de resolución de problemas y por ello respondieron afirmativamente a esta pregunta, mientras que un 88,6% de los encuestados presenta una mayor disposición para resolver las dificultades que se presentan en el trabajo. Para la pregunta 11, el 24.8% de los encuestados muestra una aceptación sobre los aspectos negativos que puedan existir en el trabajo, sin proponer mejoras sobre las mismas. Caso contrario sucede con el 75.2% de los participantes que han logrado proponer mejoras o realizar cambios personales para mejorar dichos aspectos negativos.

Y finalmente para la pregunta 12 nos indica que un 23,7% de los encuestados probablemente suele contar información desfavorable de su centro de labor con personas ajenas a su trabajo. Sin embargo, existe un 76,3% de los encuestados que prefiere no opinar sobre casos relacionados a su centro de trabajo. Los resultados indican que la dimensión Comportamiento Contraproducente es considerada en un rango medio.

Figura 5.26

Respuestas % de Comportamientos Contraproducentes



- **Desempeño contextual:** Para esta dimensión se toma en cuenta las 4 últimas preguntas del cuestionario.

P13= Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.

P14= Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.

P15= Participé activamente de las reuniones laborales.

P16= Mi planificación laboral fue optima.

De acuerdo con la figura 5.27, con respecto a la pregunta 13, se obtuvo de forma afirmativa que el 97,9% de los encuestados son personas con un alto concepto del orden, así como también de la eficiencia y eficacia al momento de realizar sus labores a diferencia del 2,1% que posiblemente puedan tratarse de personas que recién están incursionando en este rubro de trabajo. Para la pregunta 14, se obtuvo un sorprendente 99,2% de aceptación por parte de los encuestados, indica que las habilidades que se consiguen en los diferentes puestos de trabajo de estos negocios son obtenidas con las vivencias y experiencias diarias en comparación del 0,8% de los encuestados que no consideran este trabajo continuo.

En cuanto a la pregunta 15, se obtuvo un 97,2% de aceptación por parte de los encuestados e indica que los trabajadores cuentan con lapsos de tiempo destinados a la comunicación fluida con los dueños y gerentes de restaurante o jefes de grupo. Por otro lado, un 2,8% de los encuestados indica no mostrar interés por participar de dichas reuniones. Finalmente, para la pregunta 16 se obtuvo un 98,6% de aceptación, la cual indica que los trabajadores se preocupan por cumplir con sus metas laborales personales en su día a día para poder conseguir la realización personal mientras que el 1,3% de los encuestados no le brinda la importancia debida.

En vista a los resultados favorables obtenidos, se infiere que la dimensión del Desempeño Contextual es alta en los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas.

Figura 5.27

Respuestas % de Desempeño Contextual

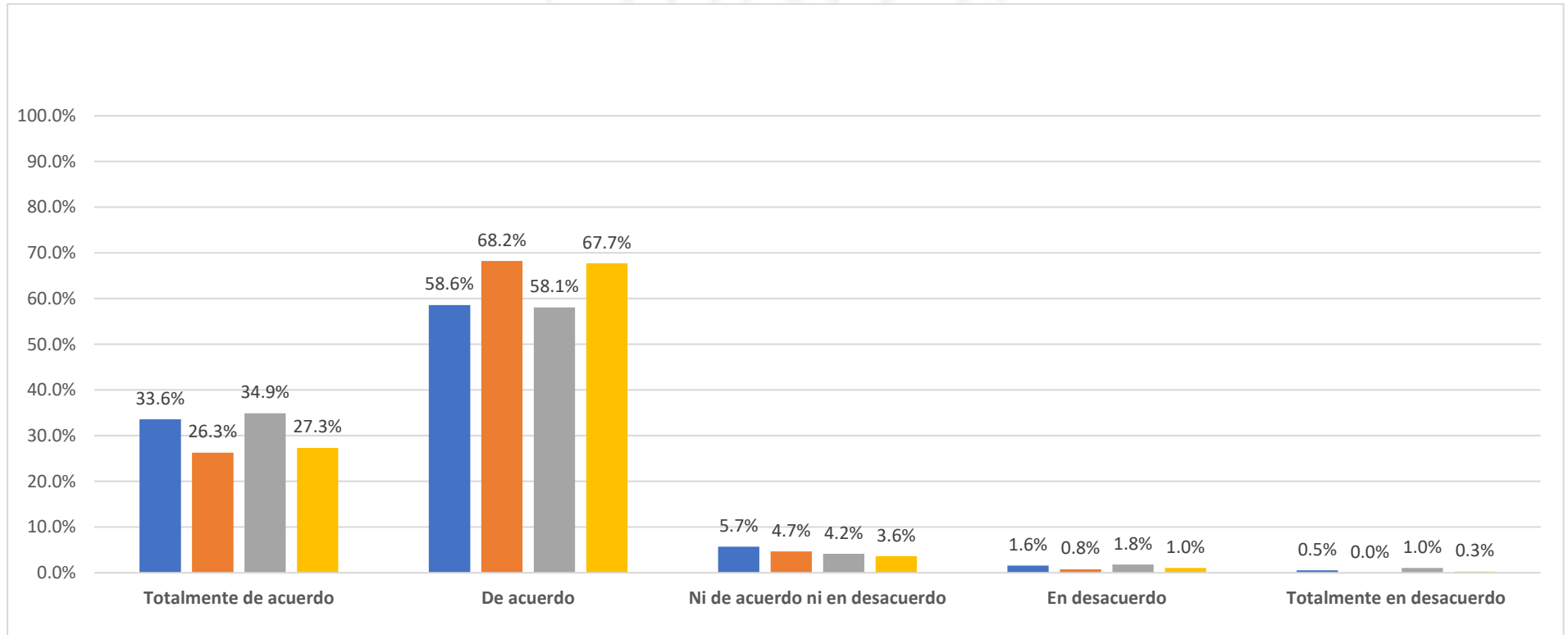


Tabla 5.3*Conglomerado de resultados Desempeño Laboral*

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	Encuestados	%	Encuestados	Porcentaje	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
P1	203	52,9%	169	44,0%	9	2,3%	2	0,5%	1	0,3%
P2	108	28,1%	240	62,5%	26	6,8%	10	2,6%	0	0,0%
P3	103	26,8%	225	58,6%	44	11,5%	12	3,1%	0	0,0%
P4	149	38,8%	198	51,6%	26	6,8%	10	2,6%	1	0,3%
P5	144	37,5%	222	57,8%	14	3,6%	4	1,0%	0	0,0%
P6	112	29,2%	247	64,3%	22	5,7%	2	0,5%	1	0,3%
P7	102	26,6%	102	26,6%	59	15,4%	20	5,2%	1	0,3%
P8	12	3,1%	70	18,2%	63	16,4%	160	41,7%	79	20,6%
P9	13	3,4%	43	11,2%	61	15,9%	173	45,1%	94	24,5%
P10	9	2,3%	20	5,2%	15	3,9%	167	43,5%	173	45,1%
P11	11	2,9%	31	8,1%	53	13,8%	186	48,4%	103	26,8%
P12	14	3,6%	39	10,2%	38	9,9%	189	49,2%	104	27,1%
P13	129	80,6%	225	140,6%	22	13,8%	6	3,8%	2	1,3%
P14	101	58,4%	262	151,4%	18	10,4%	3	1,7%	0	0,0%
P15	134	80,2%	223	133,5%	16	9,6%	7	4,2%	4	2,4%
P16	105	56,5%	260	139,8%	14	7,5%	4	2,2%	1	0,5%

Continuando con el análisis de los resultados, antes de contrastar la hipótesis de nuestra investigación, se pasó a verificar la normalidad de las variables mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov tal y como se visualiza en las tablas 5.4 y 5.5.

Prueba de normalidad

- Ho: Los datos tienen una distribución normal
- Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Los resultados obtenidos de la prueba de normalidad arrojaron un p menor que 0.5, eso indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los datos no presentan una distribución normal, por lo cual se hace uso de pruebas estadísticas no paramétricas.

Tabla 5.4

Prueba de normalidad en Motivación

	Kolmogorov- Smirnov ^a			Shapiro- Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PM1: Lo más importante para mí es tener un empleo estable.	,451	383	,000	,528	383	,000
PM2: Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta.	,262	383	,000	,836	383	,000
PM3: Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa.	,400	383	,000	,623	383	,000

Nota. Extraído del programa estadístico SPSS

Tabla 5.5*Prueba de normalidad en Desempeño laboral*

	Kolmogorov- Smirnov ^a			Shapiro- Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PD1: Fui capaz de realizar bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario.	,340	383	,000	,698	383	,000
PD2: Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	,320	383	,000	,747	383	,000
PD3: Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.	,302	383	,000	,791	383	,000

Nota. Extraído del programa estadístico SPSS

A continuación, se realiza un análisis correlativo según las hipótesis planteadas, a través del coeficiente de Spearman. Ello permitirá identificar cuál de las hipótesis son válidas.

Contrastación de hipótesis general:

- Ho= No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas.
- Ha= Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas.

Se observa que a través del coeficiente de Spearman el valor p es de 0,00 menor a 0,05 por ende existe significancia, esto indica que a mayor grado de motivación mayor será el desempeño laboral de los trabajadores. Por ese motivo, se valida la hipótesis alterna: Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas.

Tabla 5.6*Correlación de hipótesis general*

		Desempeño laboral
Motivación	Correlación de Spearman	,995**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	384

Nota. Extraído del programa estadístico SPSS**Contrastación de hipótesis específica 1:**

- Ho= No existe relación entre los factores intrínsecos de la motivación en el desempeño laboral en los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas.
- Ha= Existe relación entre los factores intrínsecos de la motivación en el desempeño laboral en los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas.

Se observa que a través del coeficiente de Spearman el valor p es de 0,00 menor a 0,05 por ende existe significancia, esto indica que a mayor motivación intrínseca mayor será el desempeño laboral de los trabajadores. Por ese motivo, se valida la hipótesis alterna: Existe relación entre los factores intrínsecos de la motivación en el desempeño laboral en los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas.

Tabla 5.7*Correlación hipótesis específica 1*

		Desempeño laboral
Factores intrínsecos	Correlación de Spearman	,989**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	384

Nota. Extraído del programa estadístico SPSS**Contrastación de hipótesis específica 2:**

- Ho= No existe relación entre los factores extrínsecos de la motivación en el desempeño laboral en los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas.
- Ha= Existe relación entre los factores extrínsecos de la motivación en el desempeño laboral en los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas.

Tabla 5.8

Correlación hipótesis específica 2

		Desempeño laboral
Factores extrínsecos	Correlación de Spearman	,994**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	384

Nota. Extraído del programa estadístico SPSS

Se observa que a través del coeficiente de Spearman el valor p es de 0,00 menor a 0,05 por ende existe significancia, esto indica que a mayor motivación extrínseca mayor será el desempeño laboral de los trabajadores. Por ese motivo, se valida la hipótesis alterna: Existe relación entre los factores extrínsecos de la motivación en el desempeño laboral en los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas.

CONCLUSIONES

- Con respecto a la hipótesis general, de acuerdo con los resultados hallados mediante el coeficiente de Spearman se concluye que efectivamente la variable motivación y el desempeño laboral guardan una alta relación. Por consiguiente, de acuerdo con las dos hipótesis específicas se concluye de la misma manera que la motivación extrínseca e intrínseca están relacionadas de forma positiva con el desempeño laboral de los trabajadores del distrito de Comas. De acuerdo con la literatura revisada, nuestra investigación llega a la misma conclusión que los diversos autores que se presentaron en el marco teórico. De tal manera, si la motivación aumenta en una de las dimensiones y en sus respectivos indicadores el desempeño laboral también aumenta. Para Linares (2017) se obtuvo como respuesta que ambas variables están relacionadas.
- El 84,7% de los trabajadores que participaron de la encuesta pertenecen a los grupos de edades de entre 18 a 25 años (49,5%) y entre 26 y 33 años (35,2%), siendo una población activa laboralmente joven en la mayoría de los locales.
- De acuerdo con la dimensión del desempeño de la tarea y el desempeño contextual se obtuvo un valor alto de aceptación por parte de los trabajadores de Comas. Esta situación hace referencia a que para los trabajadores es importante la planificación y organización de sus actividades, además de estar enfocados en obtener buenos resultados. También se concluye que están dispuestos a asumir retos, brindar soluciones creativas y actualizarse constantemente sobre sus trabajos para que su desempeño laboral sea óptimo.
- Conforme con los resultados del cuestionario el 91,9% de los encuestados cuenta con un tiempo máximo de empleo de 3 años, y con respecto a ese tiempo, se puede concluir que al tener de manera consecutiva estabilidad en el trabajo se ha logrado formar una afinidad con sus compañeros, por ende, se obtuvo que el 94% de los trabajadores considera importante ser parte de un grupo unido. Además de ello, los trabajadores cuentan con una buena relación con sus colegas, lo cual se refleja en un ambiente laboral favorable.

- Si bien existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías de Comas, existen algunos aspectos que se deben de tomar en cuenta y mejorar con respecto a los indicadores que presenta la motivación extrínseca e intrínseca.



RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los encargados de los negocios de pollerías, poner mayor énfasis en el ámbito de la motivación y el desempeño laboral; dado que es importante comprender que el recurso humano es fundamental para el éxito de la empresa. Por eso se sugiere implementar estrategias para aumentar la motivación de sus trabajadores y así lograr un desempeño laboral favorable. Como indican los autores Robbins & Coulter (2014), se considera importante motivar a los trabajadores porque permite crear un ambiente cálido dentro de la organización, además impulsa a aumentar la energía, la dirección y ser perseverantes, elementos claves de la motivación.
- En cuanto a la motivación intrínseca se recomienda poner un mayor énfasis en las necesidades de autorrealización dado que son las más difíciles de conseguir en los trabajadores, por ese motivo, se sugiere elaborar programas de reconocimiento al personal, delegar tareas con mayor responsabilidad para así fomentar la confianza de poder de decisión entre los trabajadores y a su vez lograr un mejor desempeño.
- El factor sueldo es uno de los indicadores de la motivación extrínseca y es un factor esencial al momento de tomar una decisión de trabajo, esto se visualiza con una aceptación en la encuesta del 89.9%. En cuanto al puesto de trabajo, un 80.5% considera que la seguridad o estabilidad de un puesto de trabajo es considerada importante, además hace referencia a la seguridad económica para conseguir una buena posición de vida en el futuro. Por lo tanto, los empleadores además de enfocarse en aspectos salariales pueden ofrecer otros incentivos que fortalezcan la seguridad del trabajo, con la finalidad de crear un clima laboral agradable y lograr un sentimiento de estabilidad laboral.
- Se sugiere generar programas de becas o semi becas de estudio en las grandes cadenas de pollerías, así como también, brindar horarios flexibles de trabajo, con el propósito de que los trabajadores puedan llevar estudios relacionados a la cocina, administración o seguir una carrera distinta al ámbito culinario y afines. Todo eso ayudará a aprender nuevas habilidades y a actualizar las herramientas

de su vida personal y profesional, dado que la gran mayoría de su personal son personas jóvenes.

- Considerando que las necesidades de autoestima fueron categorizadas como la escala con mayor importancia para los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas y obtuvieron un puntaje de 91.67% del total, se recomienda a los negocios priorizar este factor y planificar actividades en donde puedan involucrar a su personal en la elección de decisiones, además de la creación de programas de reconocimiento y de metas.



REFERENCIAS

Asociación Peruana de Avicultura. (2019, 18 de agosto). *Pollo a la brasa un negocio jugoso*.

<https://apa.org.pe/2019/08/18/pollo-a-la-brasa-un-negocio-jugoso/>

Alcalá C. (2024, 4 de enero). Pollerías estarían facturando S/ 11,000 millones este 2024: se abren 600 nuevos locales al año. *Gestión*.

<https://gestion.pe/economia/empresas/pollerias-facturarian-s-11000-millones-este-2024-un-negocio-donde-se-abren-600-nuevos-locales-al-ano-noticia/>

Alarcón Arias M. J. (2020). *La Motivación y su influencia en el Clima Organizacional de los conductores de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros Quito "EPMTP*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología Industrial, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio institucional de la Universidad Central del Ecuador.

<https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b19b9a39-e0b5-46bd-a1be-dfb184985790/content>

Banco Central de Reserva del Perú. (2024). *Resumen Informativo Semanal: 23 de mayo del 2024*.

<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Nota-Semanal/2024/resumen-informativo-2024-05-23.pdf>

Bautista Cuello R., Cienfuegos Fructus R., & Aguilar Panduro E. J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Burga Vásquez, G., & Wiese Eslava, S. J. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*. [Tesis de maestría en Formación Directiva y Gobierno de las Personas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio institucional de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

<http://hdl.handle.net/20.500.12423/1108>

Bohórquez E., Pérez M., Caiche W., & Benavides Rodríguez A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave de una organización.

Universidad y Sociedad, 12(3), 385-390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

Chirinos Aita, M. A. (2018). *Clima laboral de una cadena de restaurantes en el norte del Perú, 2014*. [Tesis de maestría en Formación Directiva y Gobierno de las Personas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio institucional de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

<http://hdl.handle.net/20.500.12423/1410>

Curi López J. M. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral mediante el trabajo remoto: Caso Intendencia Lima Metropolitana – SUNAFIL Perú, 2020-2021*. [Tesis de maestría en Relaciones Laborales, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

<http://hdl.handle.net/20.500.12404/25527>

Comas: emprendimientos y nuevos negocios que surgieron ante el COVID-19. (2021, 21 de julio). *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/corresponsales-escolares/historias/comas-conoce-los-emprendimientos-y-nuevos-negocios-que-surgieron-ante-el-covid-19-lima-noticia/>

Claudia I. (2023, 26 de marzo). Restaurantes superaron ventas prepandemia en el 2022, ¿cómo avanza el sector este año? *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/restaurantes-superaron-ventas-prepandemia-en-el-2022-como-avanza-el-sector-este-ano-covid-19-asociacion-politica-y-desarrollo-apyd-noticia/>

Chiavenato I. (2011). *Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (9.^a ed.). McGraw-Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>

Perú en el top 10 de destinos gastronómicos del mundo según National Geographic. (2024, 5 de mayo). *El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/242674-peru-en-el-top-10-de-destinos-gastronomicos-del-mundo-segun-national-geographic>

El Perú es el mejor destino cultural y culinario global. (2023, 2 de diciembre). *El Peruano*. <https://www.elperuano.pe/noticia/230344-el-peru-es-el-mejor-destino-cultural-y-culinario-global>

Escobedo García C. L. & Quiñones Florin M. M. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las Mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Gestión Empresarial, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESC>

[OBEDO GARC% C3% 8DA QUI% C3% 91ONES FLORIN 2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24764w/Gestion_de_recursos_hu manos.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

- Gómez-Mejía L. R., Balkin D. B., & Cardy R. L. (2008). *Gestión de Recursos Humanos*. Pearson Educación.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24764w/Gestion_de_recursos_hu manos.PDF
- García (2012). *La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, Universidad de Valladolid]. Repositorio institucional de la Universidad de Valladolid.
<https://uvadoc.uva.es/discover?scope=%2F&query=La+motivaci%C3%B3n+lab oral%3A+estudio+descriptivo+de+algunas+variables&submit=>
- García Correa D. A., Londoño Bolívar C., & Ortiz Pérez L. (2016). FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE INCIDEN EN LA MOTIVACIÓN LABORAL. *Revista electrónica Psyconex*, 8(12), 1-9.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del Rendimiento Laboral*. Buenos Aires: Teseo
- Gabini S., & Salessi S. (2017). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 10-26.
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar>
- Grupo Banco Mundial. (2024). *Perú panorama general*.
<https://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview#1>
- Huilcapi-Masacon M. R., Castro-López G. A., & Jácome-Lara G. A. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las ciencias*, 3(2), 311-333.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889721>
- Hernández-Sampieri R., & Mendoza Torres C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Institución Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Provincia Lima: Resultados definitivos*.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1583/15ATOMO_01.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Análisis de la densidad empresarial*.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1703/cap06.pdf

Institución Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Sección Especial: Efectos de la covid-19 en la actividad económica y el empleo informal*.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1764/especial.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Demografía Empresarial en el Perú*. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/actividad-de-restaurantes-aumento-107-en-julio-del-2023-14567/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2024). *Demografía Empresarial en el Perú*.

https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_demografia_empresarial_8.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2024). *Producto Bruto Interno Trimestral* https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_pbi_trimestral_1.pdf

Linares Marín J. S. (2017). *Motivación y desempeño laborales en el centro de salud Huayrona 2017*. [Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/9005>

Maquera-Luque P. J., Santa-Cruz Arévalo J. E., & Apaza-Panca C. M. (2020). Motivación Laboral y Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua. *Revista Polo del Conocimiento*, 5(9), 1240-1254.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/issue/view/71>

Mayor interés en el Perú impulsa las inversiones. (2024, 17 de julio). *El Peruano*.

<https://www.elperuano.pe/noticia/247997-mayor-interes-en-el-peru-impulsa-las-inversiones#:~:text=De%20acuerdo%20con%20las%20proyecciones,el%20segundo%20trimestre%20del%202024>

Municipalidad de Comas. (2024). *Geografía*. <https://www.municomas.gob.pe/>

- Normas Legales. (2010, 26 de junio). *El Peruano*.
<https://www.midagri.gob.pe/portal/download/pdf/marcolegal/normaslegales/resolucionesministeriales/rm04412010-ag.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Los beneficios de las normas internacionales del trabajo*. <https://www.ilo.org/es/normas-internacionales-del-trabajo/los-beneficios-de-las-normas-internacionales-del-trabajo>
- Oliva Estrada E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015*. [Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/9048>
- Ortiz Solís P. S. & Rodríguez Cabrera C. P. (2020). *Plan de incentivos a través de factores motivacionales para Comercial Solis*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Ingeniería Comercial, Universidad del Azuay]. Repositorio institucional de la Universidad del Azuay.
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9854/1/15484.pdf>
- Peña Rivas H. C., & Villón Perero S. G. (2017). Motivación laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Científica*, 7(3), 117-192.
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Robbins S. P., & Coulter M. (2014). *Administración* (12.ª ed.). Pearson Educación.
[https://escuelajudicial.cjf.gob.mx/Concursos/2022/Administradores/Bibliografia/Autores/Anexo%209.%20Stephen%20P.%20Robbins_%20Mary%20K.%20Coulter%20-%20Administraci%C3%B3n-Pearson%20Educaci%C3%B3n%20\(2017\)_repaired.pdf](https://escuelajudicial.cjf.gob.mx/Concursos/2022/Administradores/Bibliografia/Autores/Anexo%209.%20Stephen%20P.%20Robbins_%20Mary%20K.%20Coulter%20-%20Administraci%C3%B3n-Pearson%20Educaci%C3%B3n%20(2017)_repaired.pdf)
- Ruiz Corea S., Aguilar Saldaña C. M., Oliva Salazar H., Ruiz Correa J., Flores Arévalo P., & Cueto Orbe R. E. (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3805-3823. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.564
- Rivero Remírez Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159&lng=es&tlng=es
- Sánchez Bazán J, (2020). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Etral SAC en la ciudad de Trujillo, 2020*. [Tesis de maestría en Dirección y Gestión del Talento Humano, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional de la Universidad Privada del Norte.

<https://hdl.handle.net/11537/25296>

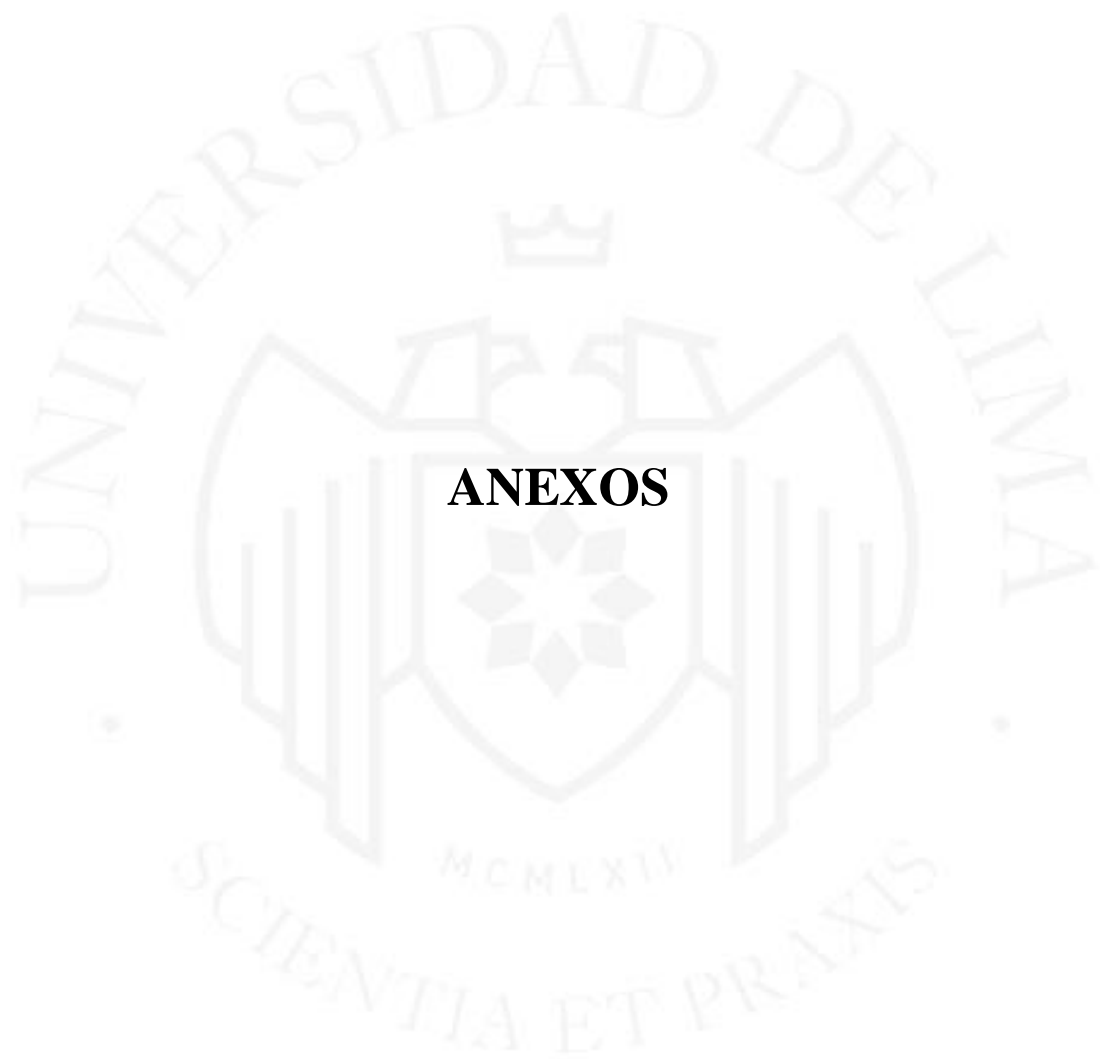
Sashkin M. (1996). *El Cuestionario MbM*. Editorial Universitaria Ramon Areces.

<https://downloads.hrdpressonline.com/files/7320080417160937.pdf>

Serida J., Alzamora J., Guerrero C., Borda A., & Morales O. (2020). Global Entrepreneurship Monitor: Perú 2018-2019. *Centro de Desarrollo Emprendedor*, 1-68

<https://hdl.handle.net/20.500.12640/2070>





ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS
<p>Problema general:</p> <p>¿No será que se requiere un estudio para determinar si existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas. 2. Determinar la relación de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de las pollerías del distrito de Comas. 	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas. 2. Determinar la relación de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de las pollerías del distrito de Comas. 	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de las pollerías del distrito de Comas.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral. 2. Existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Variable 1: Motivación	Extrínseco	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo y bienestar • Seguridad en el puesto • Relaciones con los colegas • Salario y remuneración 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Alcance: Correlacional • Tipo: Transversal correlacional • Diseño: no experimental • Instrumento de recolección de datos: Cuestionario
	Intrínseco	<ul style="list-style-type: none"> • Logro • Reconocimiento • Trabajo en sí mismo • Responsabilidad 	
Variable 2: Desempeño laboral	Desempeño de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación y organización de trabajo • Orientación a resultados • Eficiencia laboral 	
	Comportamientos contraproducentes	<ul style="list-style-type: none"> • Excesiva negatividad • Conductas que dañan a la organización 	
	Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Soluciones creativas • Tareas laborales desafiantes • Actualización de conocimientos y habilidades 	

Anexo 2: Cuestionario MbM

El Cuestionario MbM

Instrucciones: Por favor, responda a cada una de las afirmaciones siguientes indicando su grado de acuerdo con las mismas, es decir, hasta qué punto concuerda cada afirmación con sus propios puntos de vista y opiniones. Marque con un círculo la letra que más fielmente refleje su punto de vista personal, de acuerdo con la siguiente clave:

C	=	Estoy Completamente de acuerdo
B	=	Estoy Básicamente de acuerdo
P	=	Estoy Parcialmente de acuerdo
S	=	Sólo estoy un poco de acuerdo
N	=	No estoy de acuerdo

1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable C B P S N
2. Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta C B P S N
3. Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa C B P S N
4. Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida. C B P S N
5. La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí. C B P S N
6. Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí. C B P S N
7. La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son. C B P S N
8. Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas. C B P S N
9. Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares. C B P S N
10. Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo. C B P S N
11. La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona. C B P S N
12. Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo. C B P S N
13. Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido. C B P S N
14. Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros - clientes o compañeros de trabajo-. C B P S N
15. Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido. C B P S N
16. Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites. C B P S N
17. Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa. C B P S N
18. Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí. C B P S N
19. Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto. C B P S N
20. Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas. C B P S N

Anexo 3: Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual

CONTENIDO DEL ÍTEM

Factor 1: Rendimiento en la tarea

En los últimos tres meses...

1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios
2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas
3. Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes
4. Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran
5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr
6. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados
7. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo

Factor 2: Comportamientos contraproducentes

En los últimos tres meses...

8. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo
9. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros
10. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo
11. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas
12. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa

Factor 3: Rendimiento en el contexto

En los últimos tres meses...

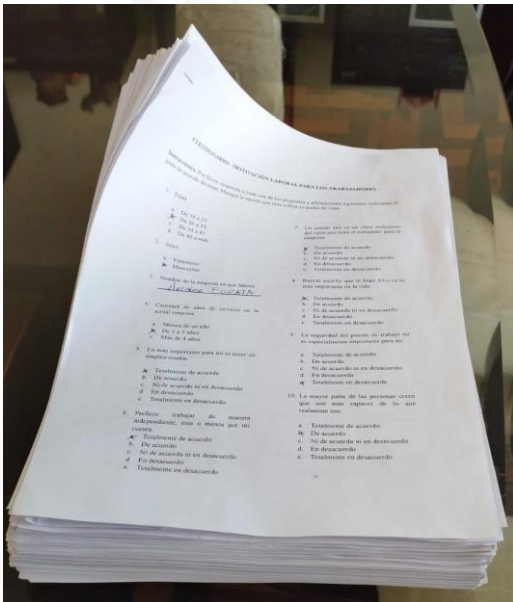
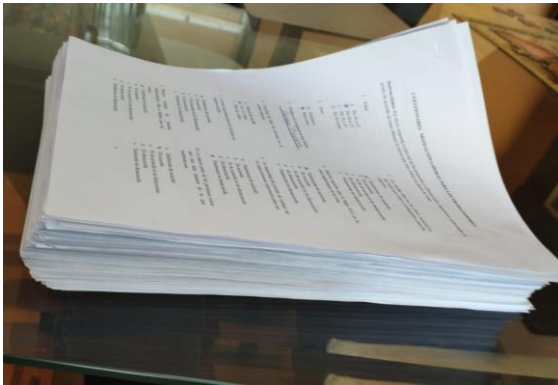
13. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma
14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas
15. Participé activamente de las reuniones laborales
16. Mi planificación laboral fue óptima

Anexo 4: Fotos de pollerías en Comas





Anexo 5: Fotos de encuestas impresas



15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 15% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	hdl.handle.net	3%
2	Internet	repositorio.uta.edu.ec	1%
3	Internet	tesis.pucp.edu.pe	1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo	1%
5	Internet	raximhai.uaim.edu.mx	1%
6	Internet	upc.aws.openrepository.com	1%
7	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad San Francisco de Quito	0%
9	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion	0%
10	Internet	cdn.www.gob.pe	0%
11	Internet	repositorio.uss.edu.pe	0%

12	Internet	www.repositorio.usac.edu.gt	0%
13	Trabajos del estudiante	Universidad de Lima	0%
14	Internet	repositorio.uandina.edu.pe	0%
15	Internet	repositorio.uigv.edu.pe	0%
16	Internet	www.institutolibertadydesarrollo.cl	0%
17	Internet	ciencialatina.org	0%
18	Internet	repositorio.ulima.edu.pe	0%
19	Trabajos del estudiante	UPAEP: Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla	0%
20	Trabajos del estudiante	Universidad EAN	0%
21	Internet	elcomercio.pe	0%
22	Internet	dspace.uazuay.edu.ec	0%
23	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Santa María	0%
24	Internet	www.tdx.cat	0%
25	Internet	intra.uigv.edu.pe	0%

26	Trabajos del estudiante	Unviersidad de Granada	0%
27	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	0%
28	Internet	www.gob.pe	0%
29	Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	0%
30	Internet	repositorio.urp.edu.pe	0%
31	Internet	www.researchgate.net	0%
32	Internet	repositorio.une.edu.pe	0%
33	Trabajos del estudiante	National University College - Online	0%
34	Internet	repositorio.upn.edu.pe	0%
35	Internet	www.spell.org.br	0%
36	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD	0%
37	Internet	repositorio.uap.edu.pe	0%
38	Trabajos del estudiante	Universidad San Ignacio de Loyola	0%
39	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	0%

40	Internet	www.mercadonegro.pe	0%
41	Trabajos del estudiante	Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid	0%
42	Trabajos del estudiante	Universidad de Ciencias y Humanidades	0%
43	Trabajos del estudiante	Universidad del Norte, Colombia	0%
44	Internet	digibuo.uniovi.es	0%
45	Internet	documentop.com	0%
46	Internet	prezi.com	0%
47	Internet	zombiedoc.com	0%
48	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte	0%
49	Internet	proyectos.inei.gob.pe	0%
50	Internet	repositorio.unac.edu.pe	0%
51	Internet	repositorio.unu.edu.pe	0%
52	Internet	www.opinioncaribe.com	0%
53	Internet	harajukuspain.blogspot.com	0%

54	Internet	
peru.com		0%
55	Internet	
repositorio.continental.edu.pe		0%
56	Internet	
www.slideshare.net		0%