

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**INFLUENCIA DEL LIDERAZGO EN LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA**  
**DE LOS COLABORADORES DEL FAST FOOD KENTUCKY FRIED**  
**CHICKEN EN CHICLAYO 2018**

**TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**JEAN FRANCO RODRIGUEZ ENRIQUEZ**

**ASESOR**

**LINDA MARITA CRUZ PUPUCHE**

<https://orcid.org/0000-0002-8600-8032>

**Chiclayo, 2020**

**INFLUENCIA DEL LIDERAZGO EN LA MOTIVACIÓN  
INTRÍNSECA DE LOS COLABORADORES DEL FAST FOOD  
KENTUCKY FRIED CHICKEN EN CHICLAYO 2018**

PRESENTADA POR:

**JEAN FRANCO RODRIGUEZ ENRIQUEZ**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
Para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADO POR:

Ángel Eduardo Llatas Rivas  
PRESIDENTE

Carlos Martín Mares Ruíz  
SECRETARIO

Linda Marita Cruz Pupuche  
ASESOR

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto de tesis en primer lugar a Dios por ser quien me guía y me motiva a seguir creciendo, también agradezco a mis padres por ser pieza fundamental en mi formación académica y por estar constantemente apoyándome en todas y cada una de mis decisiones, así como han velado por mi bienestar y educación, le agradezco también a mi hermano por ser un ejemplo de perseverancia y lucha para conseguir lo que deseo y finalmente a mis abuelos, quienes en su momento me enseñaron que el estudio era de vital importancia para cada persona y que indiferentemente de los resultados, nunca deje de valorar todo lo que consiga a cada momento.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Especial agradecimiento a mi asesora, la Mgtr. Linda Marita Cruz Pupuche por su visión crítica, conocimientos, experiencia, acompañamiento y su motivación para lograr concluir con éxito el proyecto.

## **Resumen**

La presente investigación se realizó en el establecimiento de comidas rápidas Kentucky Fried Chicken ubicada en el patio de comidas del centro comercial Real Plaza en la ciudad de Chiclayo en el año 2018 contando con la participación de todos los colaboradores de dicha empresa.

La investigación se realizó con el propósito de determinar el grado de influencia del liderazgo en la motivación intrínseca dentro del establecimiento, por eso se aplicó dos encuestas a los colaboradores de la empresa.

Para recopilar esta información se utilizó el modelo de liderazgo propuesto por Bass y Avolio el cual consta con 45 ítems, así mismo se ejecutó el cuestionario de motivación intrínseca elaborado por Edward L. Decci el cual consta de 28 preguntas.

Luego de obtener y analizar la data, los resultados obtenidos comprueban que existe influencia del liderazgo en la motivación intrínseca de los colaboradores del fast food Kentucky Fried Chicken en la ciudad de Chiclayo. De igual modo, se prueba como estilo de liderazgo predominante el estilo de liderazgo transformacional (media de 3.1905) en el fast food kentucky fried chicken. Además, el nivel de motivación intrínseca de los colaboradores que indica los percentiles es regular, basados en una media de 4.1684.

Finalmente, el liderazgo es fundamental para el crecimiento de una organización puesto que influye en los colaboradores para que puedan realizar labores completamente capacitados y motivados para lograr las metas propuestas por sus gerenciales.

**Palabras Clave:** Liderazgo, motivación intrínseca, comida rápida.

Clasificaciones JEL: M10, M12, M19

## **Abstract**

This research will take place in the establishment of fast food Kentucky Fried Chicken located in the food court of the Royal Plaza shopping center in the city of Chiclayo in 2018 with the participation of all employees of the company.

Research will be conducted in order to determine the influence of leadership on intrinsic motivation within the establishment, so two surveys apply to company employees.

To collect this information proposed by Bass and Avolio leadership model which consists of 45 items, also apply the intrinsic motivation questionnaire drawn up by Edward Decci which consists of 28 questions was applied.

After obtaining and analyzing the data, the results obtained prove that there is an influence of leadership on the intrinsic motivation of the collaborators of fast food Kentucky Fried Chicken in the city of Chiclayo. Similarly, the transformational leadership style (mean of 3.1905) in fast food kentucky fried chicken is tested as the predominant leadership style. In addition, the level of intrinsic motivation of the collaborators that indicates the percentiles is regular, based on an average of 4.1684.

Finally, leadership is essential for the growth of an organization since it influences collaborators so that they can carry out fully trained and motivated tasks to achieve the goals proposed by their managers.

**Keywords:** Leadership, intrinsic motivation, fast food.

JEL Classifications: M10, M12, M19

## Índice

**Dedicatoria**

**Agradecimiento**

**Resumen**

**Abstract**

I.	Introducción .....	10
II.	Marco teórico .....	13
	2.1 Antecedentes del problema .....	13
	2.2 Bases teórico-científicas.....	14
III.	Metodología.....	19
	3.1 Tipo y nivel de investigación .....	19
	3.2 Diseño de investigación .....	19
	3.3 Población, muestra y muestreo.....	19
	3.4 Criterios de selección .....	20
	3.5 Operacionalización de variables.....	20
	3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
	3.7 Procedimientos .....	29
	3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos .....	29
	3.9 Matriz de consistencia.....	30
	3.10 Consideraciones éticas .....	32
IV.	Resultados y discusión .....	33
	4.1 Estadísticos Descriptivos liderazgo.....	33
	4.2 Estadísticos Descriptivos – Motivación Intrínseca .....	37
	4.3 Correlaciones.....	42
V.	Discusión.....	47
VI.	Conclusiones.....	50
VII.	Recomendaciones.....	52
VIII.	Lista de referencias .....	53
IX.	Anexos .....	55

## Índice de tablas

<b>TablaN° 1 Operacionalización de variables.....</b>	<b>21</b>
<b>TablaN° 2 Ficha técnica del cuestionario.....</b>	<b>23</b>
<b>TablaN° 3 Tabla de valoración de cronbach .....</b>	<b>24</b>
<b>TablaN° 4 Alfa de Cronbach- motivación intrínseca y liderazgo .....</b>	<b>25</b>
<b>TablaN° 5 Motivación intrínseca .....</b>	<b>26</b>
<b>TablaN° 6 Matriz de componente rotado.....</b>	<b>27</b>
<b>TablaN° 7 Análisis factorial de liderazgo.....</b>	<b>28</b>
<b>TablaN° 8 Matriz de consistencia .....</b>	<b>30</b>
<b>TablaN° 9 Estadísticos Descriptivos liderazgo .....</b>	<b>33</b>
<b>TablaN° 10 Estadístico Descriptivo Liderazgo.....</b>	<b>34</b>
<b>TablaN° 11 Estadístico Descriptivo de liderazgo transformacional.....</b>	<b>35</b>
<b>TablaN° 12 Estadístico descriptivo de Liderazgo transaccional.....</b>	<b>36</b>
<b>TablaN° 13 Estadístico descriptivo de Liderazgo Laissez Faire .....</b>	<b>36</b>
<b>TablaN° 14 Estadísticos Descriptivos – Motivación Intrínseca .....</b>	<b>37</b>
<b>TablaN° 15 Percentiles – Motivación Intrínseca .....</b>	<b>38</b>
<b>TablaN° 16 Estadístico Descriptivo de motivación intrínseca .....</b>	<b>38</b>
<b>TablaN° 17 Estadísticos descriptivos de motivación por autonomía.....</b>	<b>39</b>
<b>TablaN° 18 Estadísticos descriptivos de motivación por autonomía con percentiles. ....</b>	<b>39</b>
<b>TablaN° 19 Estadísticos descriptivos de motivación por competencia .....</b>	<b>40</b>
<b>TablaN° 20 Estadísticos descriptivos de motivación por competencia con percentiles ...</b>	<b>40</b>
<b>TablaN° 21 Estadísticos descriptivos de motivación por relación .....</b>	<b>41</b>
<b>TablaN° 22 Estadísticos descriptivos de motivación por relación con percentiles.....</b>	<b>41</b>
<b>TablaN° 23 Correlaciones.....</b>	<b>42</b>
<b>TablaN° 24 Resumen de modelo .....</b>	<b>43</b>
<b>TablaN° 25 ANOVA.....</b>	<b>43</b>
<b>TablaN° 26 Tabla de coeficientes.....</b>	<b>44</b>

## Índice de figuras

<b>Figura N° 1. Modelo de liderazgo .....</b>	<b>16</b>
<b>Figura N° 2. Modelo de la motivación intrínseca.....</b>	<b>18</b>
<b>Figura N° 3. Modelo conceptual de la influencia del liderazgo en la motivación intrínseca .....</b>	<b>45</b>

## **I. Introducción**

En la actualidad las habilidades de liderazgo y motivación son de vital importancia para el desarrollo personal y laboral del capital humano de una empresa. Este capital humano implica el que de los colaboradores se sientan motivados dentro de su centro laboral, esto se puede deber a diversos factores como un buen trato, que se consideren bien remunerados, o que se sientan desarrollados en la empresa, basados en el desarrollo personal y laboral debido a méritos propios.

Según Salas (2017) El entorno evoluciona y se vuelve cada vez más cambiante y competitivo en el que los mercados globales exigen a las empresas optimizar la gestión de los colaboradores para mejorar la capacidad administrativa y operativa. “Desde el punto de vista de la teoría de recursos y capacidades se puede considerar que el capital humano tiene la potencialidad para mejorar el resultado empresarial”.

Así mismo es importante tener un buen líder que sea capaz de guiarlos por un buen camino, dicho esto, se considera al liderazgo como una técnica fundamental la cual se debe aplicar en una empresa. Este es un tema el cual ha sido abordado por diversas áreas, quienes han hecho énfasis en el aporte en la gestión de una organización para el cumplimiento de los objetivos planteados, basados en un ambiente de competitividad y globalización que caracterizan el mundo actual, cabe resaltar que muchas empresas en la actualidad dirigen importantes recursos económicos en la formación de los gerentes y directivos con el fin de fortalecer sus cualidades de liderazgo. (Torres, 2016)

Es así que la motivación es de gran relevancia si se desea tener un buen desempeño de los colaboradores, ya que es la que determina el comportamiento del individuo dentro de la organización buscando así alcanzar los objetivos establecidos y el cumplimiento de las metas; sin embargo, es necesario la presencia de un líder que vele por el desarrollo de los colaboradores mediante una práctica guiada para lograr el cumplimiento de los objetivos.

En el contexto, se realizará un estudio en los colaboradores de un establecimiento de comida rápida, perteneciente a una franquicia en Chiclayo sobre la influencia del liderazgo en la motivación intrínseca. El interés por la población de estudio se basa en la ausencia de iniciativa por parte del equipo de trabajo, así como la desmotivación de los mismos.

El gerente indica que usualmente en la población de estudio, existen situaciones que producen un ambiente tenso tales como la falta de compromiso, ausentismo, y sobre carga laboral, lo cual genera malestar en los colaboradores que están en turno ya que deben realizar labores adicionales a las suyas para poder cubrir la posición libre, esto genera en ellos una sensación de cansancio lo que conlleva a que no otorguen el máximo de sus capacidades para con la organización generando así desmotivaciones, minimizando el compromiso del colaborador para con la organización y reduciendo tanto los deseos de crecer dentro de la empresa así como los de seguir en ella.

Además, los colaboradores de la empresa han expresado su inquietud por las constantes inasistencias del personal, la falta de apoyo por parte de los encargados, así como por el mismo equipo de trabajo, y las horas extras no remuneradas; agentes que influyen en la estabilidad emocional del colaborador, el cual no cuenta con un guía que ayude a resolver sus dificultades.

Dicho esto, el problema que suscita la investigación, se centró en identificar la influencia del liderazgo en la motivación intrínseca de los colaboradores del fast food Kentucky fried chicken en la ciudad de Chiclayo durante el periodo 2018, teniendo como principal objetivo determinar el grado de la influencia del liderazgo en la motivación intrínseca de los colaboradores del fast food kentucky fried chicken en la ciudad de Chiclayo, y como objetivos específicos Definir el estilo de liderazgo que predomina en el equipo gerencial y entrenadores del fast food kentucky fried chicken en Chiclayo 2018, Analizar el nivel de motivación intrínseca de los colaboradores del fast food kentucky fried chicken en Chiclayo 2018, Determinar la influencia del estilo de liderazgo transformacional en la motivación intrínseca de los colaboradores del fast food Kentucky Fried Chicken en Chiclayo 2018, Determinar la influencia del estilo de liderazgo transaccional en la motivación intrínseca de los colaboradores del fast food Kentucky Fried Chicken en Chiclayo 2018 y por último Determinar la influencia del estilo de liderazgo laissez faire en la motivación intrínseca de los colaboradores del fast food Kentucky Fried Chicken en Chiclayo 2018.

Se responderán los objetivos basándose en el modelo de Bass y Avolio para la variable independiente liderazgo, el cual plantea 45 reactivos los cuales servirán para identificar los 3 constructos relacionados al liderazgo los cuales son el liderazgo transaccional, transformacional y laissez faire.

Asimismo, por la parte de motivación intrínseca se aplicará el modelo de Edward Decci, este modelo consta con 28 reactivos los cuales sirven para identificar los 3 constructos planteados por el para determinar el nivel de la motivación de los colaboradores, los cuales son competencia, autonomía y relación.

Finalmente, la investigación se encuentra fragmentada en seis capítulos, donde en el capítulo I se hace presente la situación problemática, así como los objetivos del estudio y su importancia, el capítulo II da a conocer los antecedentes y las bases teóricas, el capítulo III muestra el enfoque del estudio y la metodología que se utilizó, en el capítulo IV se puede apreciar los resultados que se obtuvo finalizada la ejecución de las encuestas, y la discusión donde se corrobora la teoría propuesta por los modelos y las investigaciones de los antecedentes, por último, en el capítulo V se concluyen los objetivos del estudio y en el capítulo VI se presentan las recomendaciones.

## II. Marco teórico

### 2.1 Antecedentes del problema

Un estudio realizado por Jacas, Brea, De La Cruz, & Matos (2017) tuvo como objetivo descubrir la influencia del liderazgo en la motivación del personal de servicios generales de dos hospitales, los cuales tienen en total a 112 asistentes y 6 jefes de turno, obteniendo como resultados que el 83.3% de los jefes de turnos no poseen actitud de liderazgo y el 49,2% de las Asistentes Generales, tienen motivación por afiliación, basado en estos resultados, los autores concluyeron que el estilo de motivación por afiliación, es la más identificada en las asistentes generales, mientras, que no se identifica un estilo de liderazgo en los jefes de turno.

Uhl-bien & Arena, (2018) realizaron un estudio en el cual mencionan que una de las mayores barreras que enfrentan los líderes en la actualidad es la necesidad de posicionar y capacitar a las organizaciones y las personas para la adaptabilidad ante entornos más dinámicos y exigentes. Ellos muestran que el liderazgo para la adaptabilidad organizacional es diferente al liderazgo tradicional o el cambio principal, y que esto implica habilitar un proceso de adaptación al crear espacio para las ideas nuevas. Su estudio concluye en que deben habilitarse entornos de adaptabilidad organizacional para que puedan pasar por un proceso de transformación de liderazgo.

Además, Boamah & Laschinger, (2017) realizaron un estudio sobre el efecto del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral en Canadá, teniendo como objetivo investigar los efectos de los comportamientos del liderazgo transformacional de los gerentes de enfermería en la satisfacción laboral. El acceso general a los factores del entorno de trabajo que facultan a las enfermeras para trabajar eficazmente fue ligeramente superior, los resultados obtenidos fueron positivos ya que los hallazgos brindan apoyo para que los gerentes utilicen el liderazgo transformacional como una estrategia útil en la creación de condiciones de trabajo que promuevan mejores resultados.

Por otro lado, según Jiménez (2017) en su investigación *Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una Universidad en Colombia*, buscaba probar una relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y desempeño de los docentes de una universidad privada, esta investigación probó que existe una relación de manera directa entre el liderazgo transformacional, la motivación hacia el trabajo y el

desempeño eficiente de los docentes, asimismo, menciona la idea que el análisis del investigador conlleva a un liderazgo transformacional, lo que implicaría que el docente empiece a experimentar cosas nuevas e innovar.

Por otro lado Shaban, Al-Zubi, Ali & Alqotaish (2017) realizaron una investigación en Jordán con el objetivo de examinar el efecto de la baja moral y la motivación en la productividad y la competitividad de los colaboradores. En esta investigación el estudio nos permite determinar que la baja moral tiene el efecto más fuerte sobre motivación baja (0,985), seguido de baja moral sobre productividad y competitividad (0,354). El efecto entre baja motivación, productividad y competitividad fue (0,630), el autor concluye con que la baja moral y la baja motivación afectan la productividad y la competitividad, a su vez recomiendan a la gerencia que trabaje para aumentar la productividad al aumentar la motivación de los colaboradores, tomando en cuenta la implementación de incentivos, educación y capacitación.

## 2.2 Bases teórico-científicas

Según Chiavenato (2009) quien cita a John Kotter menciona que el liderazgo, en consecuencia no es más que la actividad o el proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, para lo cual es necesario concebir una visión de lo que debe ser la organización y generar las estrategias necesarias para llevarla a cabo, mediante una coalición cooperativa de recursos humanos altamente motivados y comprometidos para convertir esa visión en realidad.

Así mismo Kurt (1939) en su libro Patrones de comportamiento agresivo en “climas sociales” menciona que existen 3 tipos de liderazgo los cuales catalogo como autocrático (autoritario), democrático (participativo) y liberal (laissez faire), el consideraba en su investigación que el mejor estilo de liderazgo que se puede utilizar es el estilo democrático ya que tiene de generar resultados más positivos, ya que el estilo de liderazgo autocrático, si bien es bueno, llega un punto donde un estilo autoritario tiene a desmotivar a las personas.

Por su parte, Perilla-Toro & Gómez-Ortiz (2017) quien cita a Burns define el término de liderazgo transformacional como la formación de “una relación de estimulación y elevación mutua que convierte a los seguidores en líderes y puede convertir a los líderes en agentes morales” (p. 4), es decir es el líder quien motiva a los seguidores a lograr un desempeño que supera las expectativas al transformar las actitudes y los valores de los seguidores. Además, el estudio llega la conclusión que el liderazgo transformacional se relaciona de forma positiva

con la satisfacción laboral dando un efecto de bienestar afectivo al empleado, pero no de bienestar psicológico, puesto que este pone su confianza en el líder.

Asimismo, Godoy y Bresó, (2013), realizaron una investigación la cual analizaron la influencia del liderazgo transformacional en la motivación intrínseca, este estudio empírico analiza la influencia del liderazgo transformacional sobre la motivación intrínseca esperada (MIES) basado en el modelo ASH-Mot, para esto, se tomó en cuenta una muestra de 575 empleados de dos corporaciones españolas a quienes se les aplicó los cuestionarios ASH-Mot y ASH-Lid (basado en el Multifactor Leadership Questionnaire, los resultados obtenidos muestran apoyo empírico a la medición de la instrumentalidad entre el liderazgo transformacional y la motivación intrínseca esperada.

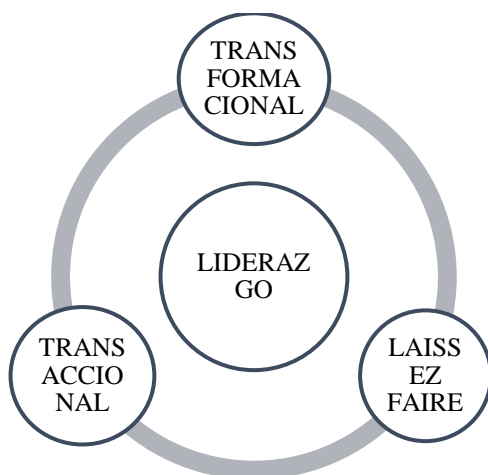
Por lo que el liderazgo y la administración son dos sistemas de acción complementarios, cada uno tiene su propia función y actividades características, y ambos son necesarios para el éxito en un entorno empresarial y de negocios cada vez más complejo, competitivo y fluctuante, por lo que el verdadero reto para la organización consiste en combinar un fuerte liderazgo con una eficaz dirección utilizando ambos aspectos de forma equilibrada.

Según Espinosa, Contreras, & Barbosa (2015) quien cita a Bass (1990) afirma que existen 3 maneras básicas de convertirse en líder:

Teoría del atributo: algunas veces los atributos de la personalidad pueden llevar a las personas de una manera natural a funciones de liderazgo, aunque no es común. También se le conoce como la teoría del “líder que nace” o “líder natural”. Hemos conocido algunas personas, así como el entrenador de la escuela secundaria, el líder del grupo explotador, o un buen jefe, algunas personas tienen el talento natural para dirigir a otras.

Teoría de grandes acontecimientos: una crisis o un acontecimiento importante puede generar cualidades extraordinarias de liderazgo en una persona ordinaria.

Teoría del liderazgo transformador: las personas pueden decidir convertirse en líderes aprendiendo destrezas de liderazgo. Esta teoría es la más aceptada en la actualidad.



*Figura 1. Modelo de liderazgo*

Fuente: Basado en Bass y Avolio, (2004)

El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través de procesos de comunicación humana a consecución de uno o diversos objetivos específicos (Chiavenato, 2009)

El liderazgo transaccional, según Bernard Bass citado por Yukl (1989a: 213), necesitaba de incentivos influyentes en la motivación, pero clarificado en el trabajo en el reconocimiento hacer sentir bien al seguidor.

Según Russell et al., (2018) los gerentes a menudo son responsables de implementar las prácticas de trabajo de alto rendimiento (HPWPs), formulados por el departamento de gestión de recursos humanos (por ejemplo, Gilbert et al., 2015). Además, ellos también discuten las implicaciones de este proceso dentro de la literatura más amplia de HPWP, explicando los efectos de las impresiones de la línea del liderazgo del gerente en el desempeño individual y organizacional posterior.

Según Mori y Orozco (2015), en su investigación propuesta de mejora del nivel motivacional, basado en la teoría de McClelland, para los colaboradores de McDonald's buscaban lograr el objetivo propuesto, para ello fue necesario diagnosticar el nivel de motivación de los empleados de la empresa materia de la presente tesis, se aplicó como instrumento de medición la "Escala de Motivación de Steers y Braunstein", la conclusión principal obtenida con los resultados, fue indicar que el nivel de motivación en la empresa McDonald's fue elevado.

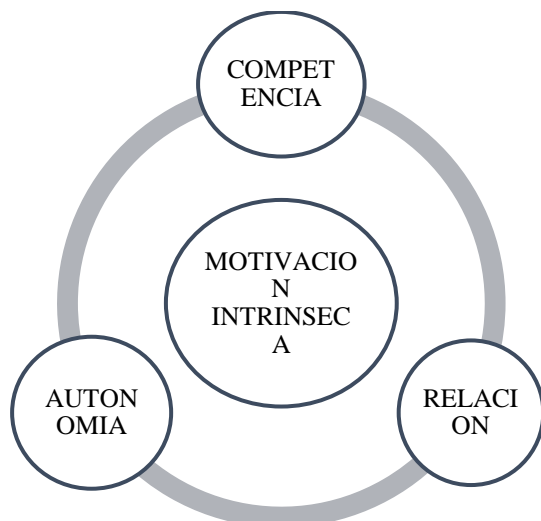
Según Hampton, (2000) nos indica que la motivación, es todo aquello que genera, que las personas actúen de diversas maneras, basadas en posibles impulsos o deseos, los cuales generan ese tipo de comportamiento, por otro lado, Araya-Castillo & Pedreros-Gajardo, (2013) aportan a esta teoría mencionando que actualmente es importante conocer las teorías de motivación de contenido, esto se da basado a que se enfocan en las necesidades que motivan a los trabajadores. Es por esto, que la investigación de este autor utiliza un análisis factorial de componentes

Así mismo, Maslow (1943) en su teoría de la motivación menciona cinco tipos de necesidades: la primera es la fisiológica que se relaciona con la supervivencia es decir lo básico que requiere una persona como el alimento, agua y abrigo; la segunda es seguridad que incluye necesidades relaciona con la protección, orden y estabilidad, la tercera escala de la motivación es la pertenencia o también conocida como necesidades sociales donde el individuo busca relacionarse y ser aceptado como miembro de un grupo, la siguiente escala es la necesidad de autorrealización es cuando se quiere desarrollar su potencial como alguna actividad laboral o vocacional, y por último esta la necesidad de trascendencia que busca contribuir a su entorno o a la sociedad es decir desarrollarse como persona generosa o altruista.

Mientras tanto, la teoría elaborada por McClelland (1989) propone tres necesidades adquiridas que influyen en el trabajo las cuales son la necesidad de poder, afiliación y logro; la primera señala que la persona se interesa en ejercer influencia y control se caracteriza por ser un líder, tienen facilidad de hablar en público y ser exigentes; la segunda necesidad también llamada de pertenencia señala que el individuo busca la inclusión en un grupo social de manera que pueda relacionarse activamente con su medio y por último la necesidad de logro que indica el deseo de alcanzar el éxito, proponerse metas, asumir sus responsabilidades laborales, analizan y evalúan los problemas ante de enfrentarse a los riesgos y finalmente retroalimentan las actividades que realizaron, de la misma manera tienen temor al fracaso.

No obstante, las personas que tienen la necesidad de logro o superarse, estas buscan diferenciarse de los demás, es decir ser únicas al momento de hacer bien las cosas y de alguna manera gozan de las diferentes situaciones en las que pueden tomar decisiones con responsabilidad. Asimismo, las personas que tienen la necesidad de tener un rango de poder, buscan controlar a los demás oponiéndose a las opiniones, ideas de sí mismos y causándoles temor con tal de obtener un resultado prospero logrando que se haga lo que ellas deseen y

quieran. Por su parte, las personas que tienen la necesidad de afiliación tienden a interesarse de una forma u otra que lleva a analizar, pensar de manera constante acerca de la calidad que es fundamental en las relaciones personales. (Santrock, 2002)



*Figura 2:* Modelo de la motivación intrínseca.

Fuente: basado en Edward I. Deci, (1975)

Según la Teoría elaborada por Herzberg, Mausner, & Snyderman (1959), la atención se centra en el trabajo en sí mismo como fuente principal de satisfacción, considerando además que el trabajo como fuente especial, es la actividad más importante del individuo, y basado en esto la motivación en el trabajo se percibe de acuerdo a las distintas experiencias del colaborador.

Considerando lo anterior planteado, el autor plantea que los factores intrínsecos están relacionados con el trabajo, la responsabilidad y el reconocimiento de otros, en cuanto a los factores extrínsecos es observado en el contexto laboral donde se establece las distintas relaciones con el supervisor, los compañeros y los salarios. Asimismo las personas que se sienten satisfechas en el ámbito que laboran se refieren a los factores intrínsecos, no obstante cuando están insatisfechos se refiere a los factores externos, es por ello que la satisfacción en todos los ámbitos ya sea profesional, personal, laboral, tienen que ser fundamentales, y de esto depende que todas las personas involucradas se sientan cómodas en su centro de trabajo y sean reconocidos con salarios, comisiones, viáticos para que tenga el desenvolvimiento adecuado y se sientan motivados al momento de realizar sus tareas en el área establecida.

### III. Metodología

#### 3.1 Tipo y nivel de investigación

El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo, pues se empleó la herramienta de recolección de datos como la encuesta para probar la hipótesis, además se utilizará técnicas estadísticas para medir y evaluar las variables de estudio, que son liderazgo (variable independiente) y motivación intrínseca (variable dependiente), asimismo el tipo de investigación que corresponde es aplicada puesto que se caracteriza utilizar los conocimientos adquiridos, depende de los resultados, finalmente la investigación será descriptivo puesto que se recolectará diferentes características del personal de la empresa Kentucky fried chicken en la ciudad de Chiclayo. (Malhotra, 2008)

El nivel de investigación que se utilizó fue el nivel causal (pues se contrastaron hipótesis causales). El alcance de la investigación fue explicativo, pues se planteó determinar si existe influencia de las variables independiente Liderazgo sobre la variable dependiente motivación intrínseca. (Hernández R, 2014)

#### 3.2 Diseño de investigación

Se aplicó el diseño de investigación no experimental (esto se debe a que no se manipularon la variable transversal), así mismo fue causal (esto se debe a que se contrastaron las hipótesis causales). El alcance de la investigación fue explicativo, pues se planteó determinar si existía influencia de las variables independiente (Liderazgo) sobre la variable dependiente (motivación intrínseca) (Hernández R, 2014)

#### 3.3 Población, muestra y muestreo

La presente investigación tuvo como población objeto de estudio a los colaboradores del fast food kentucky fried chicken de 18 años a más, dedicados a la producción, atención y reparto de productos de kfc, que se encuentra ubicado en el patio de comidas del centro comercial Real Plaza - Chiclayo en 2018. Por otro lado, la población estudiada era una población finita y no se hizo distinción de género, raza, religión ni aspectos sociales, siendo un total de  $N = 42$  colaboradores en Chiclayo que poseen esas características, de los cuales 3 son del equipo gerencial, 6 entrenadores, y 33 miembros de equipo part time entre el área de producción, servicio y Delivery.

Al ser una población pequeña a criterio del investigador, se tomó una muestra censal, es decir, que se tomó en cuenta como muestra a los 42 colaboradores, ya que al no ser muy grande la población, se pudo trabajar con todos para obtener resultados más claros, confiables y fidedignos.

#### 3.4 Criterios de selección

El investigador tuvo acceso a la información de la empresa debido a que labora en dicho establecimiento, asimismo, al ser una población pequeña, se trabajará con una muestra censal.

#### 3.5 Operacionalización de variables

Tabla 1  
Operacionalización de variables

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO	ITEMS	TÉCNICA
MOTIVACION INTRINSECA	Decci (1975) profundiza en la explicación del concepto de motivación intrínseca muy relacionado con la idea de competencia y control.	COMPETENCIA	satisfacción general	ESCALA ORDINAL: LIKERT	CUESTIONARIO	2, 3, 4, 5, 6, 7	ENCUESTA
			trabajo en circunstancias complicadas y retadoras				
			satisfacción al terminar una labor difícil				
		AUTONOMIA	comunicación extra laboral			1, 8, 9, 10, 11, 16, 17, 25, 26	
			relaciones laborales con colaboradores				
			participación y pertenencia en grupos y organización				
		RELACION	compromiso con la empresa			12, 13, 14, 15	
			gusto por el trabajo				
			estimulación por recompensas				
LIDERAZGO	Bass y Avolio (2004) indican que los líderes son quienes estimulan el cambio de visión, el cual direccionan a cada individuo a dejar de lado sus	TRANSFORMACIONAL	influencia idealizada atribuida	ESCALA ORDINAL: LIKERT	CUESTIONARIO	6,10,14,18,21,23,25,34	ENCUESTA
			motivación inspiracional			9, 13, 26, 36	
			estimulación intelectual			2, 8, 30, 32	

intereses particulares por uno colectivo.	TRANSACCIONAL	consideración individualizada	15, 19, 29, 31
		recompensa contingente	1, 11, 16, 35
		dirección por excepción activa	4, 22, 24, 27
	LAISSEZ FAIRE	dirección por excepción pasiva	3, 12, 17, 20
		dejar hacer	5, 7, 28, 33
		esfuerzo extra	39, 42, 44
		Eficacia	37, 40, 43, 45
		Satisfacción	38, 41

*Fuente: Basado en Bass y Avolio, (2004) y Edward I. Deci, (1975)*

### 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la investigación se utilizó como técnica de recolección de datos, la encuesta, ya que dicha técnica nos permitió evaluar de forma masiva teniendo así una mayor cobertura de la población de estudio, además de tener un mayor alcance debido a su rápida aplicación. Así mismo esta técnica nos permitió medir de forma directa las necesidades planteadas en los objetivos.

Como instrumento se utilizó el Cuestionario multifactorial de liderazgo 5x versión corta, elaborado por Bass y Avolio, la técnica usada fue la encuesta porque permitió una mayor cobertura de los sujetos involucrados en la investigación basada en liderazgo. Este cuestionario es un cuestionario cerrado, el cual posee 45 reactivos, y se utilizara este instrumento porque ayuda a identificar los estilos de liderazgo de los cuales 20 ítems ayudan a identificar el liderazgo transaccional, 8 ítems al liderazgo transformacional y 17 ítems los cuales servirán para identificar el estilo de liderazgo Laissez faire.

Otro instrumento utilizado fue el cuestionario de motivación intrínseca elaborado por Edward L. Deci, la técnica utilizada fue la encuesta, porque permite abarcar una mayor cobertura de los sujetos involucrados en la investigación basada en motivación, este cuestionario es un cuestionario cerrado de 28 reactivos, en las cuales están distribuidas uniformemente para determinar el tipo de motivación intrínseca encontrada en los colaboradores (competencia, autonomía, relación).

Tabla 2

*Ficha técnica del cuestionario*

Población	Colaboradores del fast food Kentucky Fried Chicken en la ubicada en Chiclayo
Unidad muestral	42 colaboradores del fast food ubicado en real plaza Chiclayo.
Ámbito geográfico	Chiclayo
Método de recogida de la información	Encuesta personal
Lugar de realización de la encuesta	Patio de comidas del centro comercial real plaza- reunión mensual
Tamaño de la muestra	42 cuestionarios
Fecha de trabajo de campo	Septiembre y octubre del 2018

Tabla 3  
 Tabla de valoración de cronbach

VALOR ALFA DE CRONBACH	APRECIACIÓN
[0.95 a +>	muy elevada o excelente
[0.90 - 0.95>	Elevada
0.85 - 0.90>	muy buena
0.80 - 0.85>	Buena
0.75 - 0.80>	muy respetable
[0.70 - 0.75>	Respetable
[0.65 - 0.70>	mínimamente aceptable
[0.40 - 0.65>	moderada
[0.00 - 0.40>	Inaceptable

Fuente: DeVellis (2003)

Tabla 4  
*Alfa de Cronbach- motivación intrínseca y liderazgo*

DIMENSIONES	ALFA DE CRONBACH	INTERPRETACION
AUTONOMIA	0.663	MINIMA ACEPTABLE
RELACION	0.902	ELEVADA
COMPETENCIA	0.772	MUY RESPETABLE
TRANSFORMACIONAL	0.904	ELEVADA
TRANSACCIONAL	0.809	BUENA
LAISSES FAIRE	0.677	MINIMA ACEPTABLE

Fuente: DeVellis (2003)

## Análisis factorial confirmatorio KMO – PRUEBA DE ESFERICIDAD DE BARTLETT

Tabla 5  
*Motivación intrínseca*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,662
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	941,470
	gl	378
	Sig.	,000

## Liderazgo

**Matriz de correlaciones<sup>a</sup>**

---

a. Esta matriz no es cierta positiva.

Al no obtener la prueba kmo y prueba de esfericidad de Bartlett en este constructo, se procedió a ingresar dimensión por dimensión (transformacional, transaccional y laissez faire), encontrando un problema en la dimensión de liderazgo transformacional.

Tabla 6  
Matriz de componente rotado

**Matriz de componente rotado<sup>a</sup>**

	Componente				
	1	2	3	4	5
LITF1	,763				
LITF2	,438		,700		
LITF3					,856
LITF4			,845		
LITF5	,817				
LITF6					,840
LITF7			,548		
LITF8		,477	,683		
LITF9				,879	
LITF10				,780	
LITF11	,716				
LITF12	,658			,406	
LITF13	,763				
LITF14	,611		,409		
LITF15		,460		,558	
LITF16		,717			
LITF17		,726			
LITF18	,652	,593			
LITF19		,800			
LITF20	,443	,521	,413		

Al procesar dimensión por dimensión se determinó que, dentro de la dimensión de liderazgo transformacional, se detectaban 5 dimensiones más, esto ocasionaba que no pudiera analizar el constructo de liderazgo, por lo que se procedió a depurar las siguientes preguntas, las cuales no permitían que se pueda obtener la prueba kmo y Bartlett, los ítems eliminados son los siguientes:

- Ítem 2
- Ítem 3
- Ítem 4
- Ítem 5

- Ítem 6
- Ítem 8
- Ítem 9
- Ítem 10
- Ítem 14
- Ítem 15
- Ítem 16
- Ítem 17
- Ítem 18
- Ítem 19

Al depurar estos 14 ítems, se procedió nuevamente a ingresar las 3 dimensiones al spss (25.0) obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 7  
*Análisis factorial de liderazgo*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,524
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1021,691
	Gl	465
	Sig.	,000

### 3.7 Procedimientos

Para esta investigación se realizó, en la primera fase la visita a la organización para establecer la autorización y los permisos correspondientes con cada uno de los integrantes del equipo gerencial, exponiendo los documentos necesarios para la ejecución del proyecto.

Una vez obtenida la autorización, se coordinó con los mismos para poder ingresar a la entidad y conocer las características de la población, así también establecer los posibles horarios para realizar la investigación, coordinándose que el instrumento se aplicará en la sala de reunión de manera grupal, durante el inicio de la reunión mensual (la cual se realiza el primer domingo de cada mes) en el segundo piso del centro comercial real plaza, o en su defecto, en el mismo patio de comidas a las 8:30 am.

Para la aplicación del instrumento, se les leerá a los participantes las instrucciones en voz alta, poniendo especial atención en que todos atiendan y comprendan las instrucciones, luego se solicitará a los participantes que escriban sus datos personales. Sólo se necesitó, un lapicero y un corrector. Cabe resaltar que los colaboradores de kfc son en su totalidad estudiantes universitarios, mayores de 18 años de ambos géneros, El puntaje total de la escala resulta al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada reactivo.

El cuestionario multifactorial de liderazgo consta de 45 reactivos, la valoración que se obtiene es de 0 a 4. Cuando los valores oscilan entre 2.75 y 2.99 estamos entre los percentiles 45 y 50 lo cual indica un valor positivo (Rowold, 2005)

Así mismo también se aplicó la encuesta de motivación intrínseca de Edward L. Deci, esta encuesta fue diseñada para determinar el nivel de motivación intrínseca de los colaboradores. Dicha encuesta se aplicará de forma individual en personas mayores de 18 años con un tiempo de duración de 10 a 15 minutos aproximadamente.

### 3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Para lograr los objetivos, primero se aplicó los cuestionarios a los colaboradores y equipo gerencial de Kentucky Fried Chicken en Chiclayo, posteriormente con los resultados, se procedió al procesamiento y análisis de datos mediante la regresión lineal múltiple, apoyado en el programa estadístico spss (25.0), finalmente los resultados obtenidos servirán para determinar si la variable independiente (Liderazgo) influye en la variable dependiente (Motivación intrínseca).

## 3.9 Matriz de consistencia

Tabla 8

*Matriz de consistencia*

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES/ OPERACIONALIZACION
¿Cuál será la influencia del liderazgo en la motivación de los colaboradores de kentucky fried chicken de Chiclayo durante el 2018?	Determinar el grado de influencia del liderazgo en la motivación intrínseca de los colaboradores del fast food Kentucky fried chicken en Chiclayo 2018.	Un buen liderazgo influye positivamente en la motivación de los colaboradores del fast food kentucky fried chicken en Chiclayo.	variable dependiente: Motivación intrínseca	satisfacción general
				trabajo en circunstancias complicadas y retadoras
	OBJETIVOS ESPECIFICOS		Variable Independiente: Liderazgo.	comunicación extralaboral
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir el estilo de liderazgo que predomina en el equipo gerencial y entrenadores del fast food kentucky fried chicken en Chiclayo 2018</li> </ul>		DIMENSIONES	relaciones laborales con colaboradores
			MOTIVACION INTRINSECA	participación y pertenencia en grupos y organización
			COMPETENCIA	compromiso con la empresa
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar el nivel de Motivación intrínseca de los colaboradores del fast food kentucky fried chicken en Chiclayo 2018</li> </ul>		RELACION	
			AUTONOMIA	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la influencia del estilo de liderazgo transformacional en la motivación intrínseca de</li> </ul>		LIDERAZGO	gusto por el trabajo

	los colaboradores del fast food kentucky fried chicken en Chiclayo 2018.			estimulación por recompensas
			TRANSFORMACIONAL	motivación inspiracional
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la influencia del estilo de liderazgo transaccional en la motivación intrínseca de los colaboradores del fast food kentucky fried chicken en Chiclayo 2018</li> </ul>		TRANSACCIONAL	estimulación intelectual
				consideración individualizada
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la influencia del estilo de liderazgo laissez faire en la motivación intrínseca de los colaboradores del fast food kentucky fried chicken en Chiclayo 2018.</li> </ul>		LAISSEZ FAIRE	recompensa contingente
				dirección por excepción activa
				dirección por excepción pasiva
DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION/MUESTRA		TECNICAS ESTADISTICAS	TIPO DE INVESTIGACION
cuantitativa	Población: 42		para probar las causalidades, utilizaremos la regresión lineal múltiple, y tendremos en cuenta el programa estadístico spss	Enfoque: Cuantitativo
transversal	muestra: censal			tipo: Aplicada
longitudinal				Nivel: Causal

Fuente: basado en Bass y Avolio (2004) y Edward Decci (1975)

### 3.10 Consideraciones éticas

Se conversó con el gerente de tienda para que este comunique a los colaboradores el propósito de la investigación, y para que el equipo brinde el soporte necesario para poder realizar esta investigación basada en dos cuestionarios de 45 y 28 reactivos respectivamente, esto con finalidad de tener resultados fidedignos y confiables en nuestras encuestas.

Asimismo, durante la encuesta, se les comunicara las indicaciones correspondientes a los colaboradores, haciendo énfasis en que la encuesta será totalmente anónima, y el fin de estudio es netamente académico, asegurando la información que ellos brindaran.

Finalmente, se hará de conocimiento a los colaboradores que la información que ellos brinden, sobre la empresa Kentucky Fried Chicken en Chiclayo, servirá para tomar un plan de acción y mejorar algunos aspectos que necesiten en la empresa.

#### IV. Resultados y discusión

Para complementar los resultados obtenidos y responder a los objetivos plasmados, se realizó una ficha de observación (véase anexo 8), en la cual se pueden contrastar la realidad desde un punto de vista objetivo, con las respuestas plasmadas en las encuestas, a continuación, se dará respuestas a los objetivos.

Objetivo 1. Determinar el estilo de liderazgo

##### 4.1 Estadísticos Descriptivos liderazgo

Tabla 9

*Estadísticos Descriptivos liderazgo*

<b>Estadísticos descriptivos</b>				
	N	Mínimo	Máximo	Media
PROMLID	42	2,18	3,87	3,0265
N válido (por lista)	42			

Promedio general: La investigación se obtuvo como promedio general de liderazgo un valor de 3.0265, esto representa el promedio de los estilos de liderazgo los cuales se aprecian y reconocen por los colaboradores del fast food kentucky fried chicken en la ciudad de Chiclayo, este valor está en una escala de 0 a 4, lo cual nos indica que si existe una buena presencia de liderazgo siendo el más predominante el estilo de liderazgo Transformacional, y siendo la pregunta número 9 “los gerentes hablan de forma optimista sobre el futuro de los colaboradores en la empresa” obteniendo como valor 3.55 superando la escala de bastante a menudo, incluso siendo sustentado por algunos colaboradores como que siempre se realiza dentro de la empresa, sustentado en que a muchos de ellos se les comenta para realizar la línea de carrera y obtener crecimiento y reconocimiento en la empresa, así mismo, la pregunta número 19 “me trata como persona individual, más que como miembro de un grupo” (2.52) es considerada como la de menor valoración en dicha dimensión, puesto que se encuentra entre el rango de algunas veces y bastante a menudo, esto se debe a que comúnmente al ser un fast food los líderes se encargan de dirigir a un equipo, brindando retroalimentaciones personales pero dirigiendo al equipo en conjunto finalmente.

La segunda dimensión de liderazgo más ponderada es liderazgo transformacional obteniendo como su pregunta más representativa, la numero 27 “comunica regularmente los

fracasos con el fin de repararlos” obteniendo un valor de 3.26” ubicándose en la escala de bastante a menudo puesto que siempre laboran bajo proyectados y metas, y se les comunica de manera tardía los resultados ocasionando que de vez en cuando no puedan revertir los resultados, igualmente teniendo como menos representativa la pregunta número 4 “centra su atención en aquello que no funciona de acuerdo con lo previsto” obteniendo una valoración de 2.81 siendo está calificado como que solo en algunas veces lo realizan, finalmente el ultimo estilo de liderazgo identificado es el liderazgo Laissez Faire, el cual obtuvo como valoración más alta la pregunta número 45 “lidera un grupo que es efectivo” obteniendo como valoración 3.55 catalogado en un rango superior a bastante a menudo y un poco menor que siempre, ya que los colaboradores indican que casi siempre tienen a alguien que los lidera y guía constantemente, finalmente, la pregunta menos ponderada es la pregunta número 12 “espera a que las cosas vayan mal antes de intervenir” obteniendo una valoración de 1.62 la cual los colaboradores identifican entre la ponderación de raras veces o algunas veces sucede puesto que se actúa ante una situación o contingencia al instante.

Tabla 10  
*Estadístico Descriptivo Liderazgo*

		<b>Estadísticos</b>		
		PROMLTF	PROMLTS	PROMLLA
N	Válido	42	42	42
	Perdidos	0	0	0
Media		3,1905	3,0804	2,8081
Mínimo		2,15	1,88	2,00
Máximo		4,00	4,00	3,88

Promedio por dimensiones:

#### 4.1.1 Estadístico Descriptivo de liderazgo transformacional

Tabla 11

*Estadístico Descriptivo de liderazgo transformacional*

	<b>Estadísticos descriptivos</b>				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
PROMLTF	42	2,15	4,00	3,1905	,50039
N válido (por lista)	42				

El análisis estadístico descriptivo aplicado a 42 colaboradores nos indica que en promedio identifican la presencia del liderazgo transformacional en un 3.1905 en una escala del 0 al 4, lo cual nos denota que tiene una alta presencia del liderazgo transformacional en los colaboradores.

Así mismo, en el promedio por dimensiones pudimos apreciar que el estilo de liderazgo más predominante es el liderazgo Transformacional, además, se determinó que en la pregunta 6 “Da a conocer cuáles son sus valores y principios más importantes” (3.52), pregunta 9 “Habla de forma optimista sobre el futuro” (3.55) y pregunta 25 “Demuestra un sentido de autoridad y confianza” (3.50) pertenecientes a los indicadores influencia atribuida y motivación inspiracional son los ítems que los colaboradores resaltan en este estilo de liderazgo ya que los ven marcados constantemente en el desarrollo de sus labores diarias, debido a esto son los más predominantes, así como en la pregunta 18 “va más allá de mi propio interés por el bien del grupo” (2.88) y en la pregunta 19 “me trata como persona individual, más que como miembro de un grupo” (2.52) pertenecientes al indicador consideración individualizada son los ítems los cuales los colaboradores consideran que son los que menos presencia tienen, teniendo valoraciones menos ponderantes.

## 4.1.2 Estadístico descriptivo de Liderazgo transaccional.

Tabla 12

*Estadístico descriptivo de Liderazgo transaccional*

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
PROMLTS	42	1,88	4,00	3,0804	,55958
N válido (por lista)	42				

El análisis estadístico descriptivo aplicado a 42 colaboradores nos indica que en promedio identifican la presencia del liderazgo transformacional en un 3.0804 en una escala del 0 al 4, lo cual nos denota que tiene una alta presencia del liderazgo transaccional en los colaboradores.

Así mismo, se determinó que en la pregunta 27 “Comunica regularmente los fracasos con el fin de superarlos” pertenecientes al indicador dirección por excepción pasiva fue valorada con un ponderado de (3.26) siendo esta la más alta en su dimensión ya que los colaboradores consideran que constantemente reciben retroalimentaciones de cosas que oportunidades vistas durante el turno las cuales deben de mejorarse para realizar mejor las actividades, a su vez, la pregunta 4 “Centra su atención en aquello que no funciona de acuerdo con lo previsto” perteneciente también al indicador dirección por excepción pasiva, es el menos valorado, obteniendo un ponderado de (2.81) y su valoración es baja, porque los colaboradores consideran que hay equipos que deben mejorarse y/o cambiarse para que puedan realizar de mejor manera su trabajo ya que obstaculizan sus labores o en su defecto las retrasan.

## 4.1.3 Estadístico descriptivo de Liderazgo Laissez Faire.

Tabla 13

*Estadístico descriptivo de Liderazgo Laissez Faire*

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
PROMLLA	42	2,00	3,88	2,8081	,43403
N válido (por lista)	42				

El análisis estadístico descriptivo aplicado a 42 colaboradores nos indica que en promedio identifican la presencia del liderazgo transformacional en un 2.8081 en una escala del 0 al 4, lo cual nos denota que tiene una presencia relevante en los colaboradores.

Se determinó que en la pregunta 40 “demuestra su autoridad” (3.40), pregunta 43 “consigue que la organización sea eficiente” (3.40) y pregunta 45 “lidera un grupo que es efectivo” (3.55) se encontraron los valores más predominantes pertenecientes al indicador eficacia, ya que la tienda de Chiclayo, es actualmente la tienda que más vende en la región norte, así como es la 3 tienda a nivel nacional con mayor venta en todo kfc, por ese motivo los colaboradores indican que a percepción suya, estos son los valores que más predominan en el liderazgo Laisses Faire, así como en la pregunta 12 “Espera a que las cosas vayan mal antes de intervenir” (1.62) , en la pregunta 17 “Muestra que es partidario de “si yo no lo he roto, yo no arreglo” (1.83) pertenecientes al indicador dirección por excepción pasiva, son unos de los valores menos ponderantes, ya que los colaboradores indican que no sienten la presencia del equipo gerencial cuando se les necesita, pero que esporádicamente realizan un recorrido en tienda para verificar como estaba todo, asimismo, y en la pregunta 33 “Se demora en responder los temas urgentes” pertenecientes al indicador Dejar hacer, es valorada con un ponderado de (1.81) siendo esta la valoración más baja.

Objetivo: determinar el nivel de motivación intrínseca de los colaboradores del fast food kentucky fried chicken en la ciudad de Chiclayo

#### 4.2 Estadísticos Descriptivos – Motivación Intrínseca

Tabla 14  
*Estadísticos Descriptivos – Motivación Intrínseca*

<b>Estadísticos descriptivos</b>				
	N	Mínimo	Máximo	Media
PROMMOT	42	3,25	4,86	4,1684
N válido (por lista)	42			

Tabla 15  
*Percentiles – Motivación Intrínseca*

		ESTADISTICOS	
N	VALIDOS		42
	PERDIDOS		0
MEDIA			4.1684
PERCENTIL		25	3.8394
		50	4.1809
		75	4.4615

El nivel de motivación intrínseca de los colaboradores del fast food en kfc es de 4.1684, que basado en los percentiles se encuentra en un nivel regular, siendo la motivación por competencia la más elevada con una media 4.2341 siendo está catalogada según los percentiles como buena ya que este tipo de motivación nos habla sobre el impulso que lleva a los colaboradores a realizar un gran trabajo, buscando afianzarse en su zona o área y buscando la estima de los demás. Esto se evidencia en la tienda ya que los chicos cuando ingresan reciben un mes de entrenamiento, en el cual buscan aprender y crecer en la empresa (desarrollarse mediante la línea de carrera), así mismo, el ambiente laboral facilita o ayuda la comunicación entre colaboradores, facilitando la búsqueda de la estima y reconocimiento entre compañeros.

Posteriormente la motivación intrínseca que predomina es la motivación por relación (4.2179) donde según los percentiles se encuentra catalogada como buena, esto se debe a que en este tipo de motivación intrínseca, los colaboradores buscan relacionarse con las personas en su ámbito laboral, este concepto está muy marcado como concepto en las empresas fast food ya que se necesita una comunicación constante entre los colaboradores en turno, y específicamente en kfc la comunicación es parte específica de sus principios, los cuales se cumplen con normalidad y sin ningún inconveniente.

Tabla 16  
*Estadístico Descriptivo de motivación intrínseca*

		Competencia	Relación	Autonomía
N	Válido	42	42	42
	Perdidos	0	0	0
<b>Media</b>		<b>4.2341</b>	<b>4.2179</b>	<b>4.0529</b>
Percentiles	25	3.8333	3.8462	3.6667
	50	4.3333	4.2692	4.1111
	75	4.5417	4.6923	4.4444

En el gráfico podemos evidenciar como se marca la variación entre los promedios (media) entre las 3 dimensiones del constructo de motivación intrínseca, teniendo mayor presencia la motivación por competencia, y teniendo menor presencia la motivación por autonomía.

El nivel de motivación de los colaboradores del fast food kentucky fried chicken en la ciudad de Chiclayo en promedio es de 4.1684 siguiendo una escala de liker de 1 a 5, lo cual representa que están de acuerdo que existe un nivel de motivación bueno, esto nos lleva a determinar que si se demuestra un nivel de motivación intrínseca muy marcado y presente.

#### 4.2.1 Estadísticos descriptivos de motivación por autonomía

Tabla 17

*Estadísticos descriptivos de motivación por autonomía*

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
PROMMAU	42	3,22	4,78	4,0529	,43984
N válido (por lista)	42				

Tabla 18

*Estadísticos descriptivos de motivación por autonomía con percentiles.*

<b>ESTADÍSTICOS AUTONOMIA</b>		
N	Válido	42
	Perdidos	0
Media		4.0529
Percentiles	25	3.6667
	50	4.1111
	75	4.4444

El análisis estadístico descriptivo aplicado a 42 colaboradores nos indica que en promedio identifican la presencia de la motivación por autonomía en un 4.0529, donde según los percentiles nos denota que tiene un nivel de motivación intrínseca regular.

Así mismo, se determinó que en la pregunta 8 “tengo ganas de hacer el trabajo aquí” (4.26) y pregunta 16 “La organización presenta una cultura flexible y con apertura” (4.31) son las preguntas con los valores más predominantes, esto se debe a que los colaboradores identifican que el ambiente de trabajo es divertido pese a ciertas dificultades que se les pueda presentar, así como también reconocen que la empresa tiene una cultura con apertura, por lo contrario,

en la pregunta 25 “No estoy preocupado innecesariamente si cometo un error mientras se trabaja” (3.00), se encuentran los valores menos ponderantes, pero los colaboradores no tienen definida una respuesta en promedio, ya que a algunos sí se preocupan por los errores que cometan durante su jornada laboral, pero a algunos otros no les afecta el cometer errores que puedan causar inclusive pérdidas económicas para la empresa.

#### 4.2.2 Estadísticos descriptivos de motivación por competencia

Tabla 19

*Estadísticos descriptivos de motivación por competencia*

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
PROMMCO	42	3,33	5,00	4,2341	,49257
N válido (por lista)	42				

Tabla 20

*Estadísticos descriptivos de motivación por competencia con percentiles*

<b>ESTADÍSTICOS COMPETENCIA.</b>		
N	Válido	42
	Perdidos	0
Media		4.2341
Percentiles	25	3.8333
	50	4.3333
	75	4.5417

El análisis estadístico descriptivo aplicado a 42 colaboradores nos indica que en promedio identifican la presencia de la motivación por competencia en un 4.2341, donde según los percentiles se denota que tiene un buen nivel de motivación intrínseca.

Así mismo, se determinó que en la pregunta 5 “Me siento muy confiado en el trabajo después de trabajar durante algún tiempo” es la pregunta con mayor ponderación por los miembros de equipo con un valor de (4.38) pues los colaboradores saben que teniendo un tiempo en la empresa, tienen trabajo asegurado y no tienen miedo a una inestabilidad laboral, asimismo, la pregunta 6 “Estoy satisfecho con mi rendimiento en el trabajo” (4.38) también es muy valorada y reconocida en esta dimensión, pues los colaboradores piensan que su rendimiento es el adecuado en el trabajo, basándose en que su tienda es la que más vende en su zona; finalmente, en la pregunta 4 “Creo que me desempeño mejor en este trabajo que en

los anteriores”(4.07) es la que tiene menor valoración, aunque de igual manera la valoración es elevada, los chicos responden eso debido a que en su mayoría los chicos tienen una corta edad e ingresaron a los 18 o 19 años a laborar en kfc, esto indica que los trabajos que tenían anteriormente eran informales y no tenían estabilidad, esto les brinda una seguridad y a su vez incrementa sus ganas de laborar en una franquicia que brinda muchos beneficios.

#### 4.2.3 Estadísticos descriptivos de motivación por relación.

Tabla 21

*Estadísticos descriptivos de motivación por relación*

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
PROMMRE	42	2,85	5,00	4,2179	,52252
N válido (por lista)	42				

Tabla 22

*Estadísticos descriptivos de motivación por relación con percentiles*

ESTADISTICOS - RELACION		
N	Válido	42
	Perdidos	0
Media		4.2179
Percentiles	25	3.8462
	50	4.2692
	75	4.6923

El análisis estadístico descriptivo aplicado a 42 colaboradores nos indica que en promedio identifican la presencia de la motivación por relación en un 4.2179 donde según los percentiles se denota que tiene un buen nivel de motivación intrínseca.

Así mismo, se determinó que en la pregunta 23 “Se me ha recompensado por mi actuación adecuada” es una de las preguntas con mayor valoración en la motivación por relación obteniendo una ponderación de (4.36) esto se debe a que existen métodos de reconocimiento denominados tarjetas “AVR” en los cuales se les reconoce muchas virtudes que pueden identificar en ellos mismos durante sus jornadas laborales, de la misma manera en la pregunta 28 “¿Le motiva brindar sugerencias para mejorar las operaciones de la organización?” al igual que la anterior obtuvo una alta valoración debido a que la empresa es de mente abierta acepta ideas de los colaboradores para implementarlas como un plan de acción para poder mejorar en sus ventas, resultados y operaciones, esto le ha traído buenos resultados a la empresa en la

ciudad de Chiclayo ya que actualmente se encuentran en el ranking de las 3 provincias con mayor número de venta en el Perú; Este ítem obtuvo de valoración (4.36).

Finalmente, la pregunta 14 “Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo” es la pregunta con menor valoración (4.00), esto se debe a que existe ausentismo laboral, y genera sobrecarga laboral a los demás colaboradores, así mismo, se han perdido pequeñas pertenencias dentro de tienda ocasionando desconfianza dentro de los colaboradores.

### 4.3 Correlaciones

Tabla 23  
Correlaciones

		Correlaciones			
		PROMLTF	PROMLTS	PROMLLA	PROMOT
PROMLTF	Correlación de Pearson	1	,871**	,578**	,703**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000
	N	42	42	42	42
PROMLTS	Correlación de Pearson	,871**	1	,544**	,647**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000
	N	42	42	42	42
PROMLLA	Correlación de Pearson	,578**	,544**	1	,635**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000
	N	42	42	42	42
PROMOT	Correlación de Pearson	,703**	,647**	,635**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42

La tabla de correlaciones obtenida nos indica que la correlación se evidencia y es significativa, también nos indican como cada una de nuestras variables independientes (liderazgo transformacional, liderazgo transaccional y liderazgo laissez faire) se relacionan con la variable dependiente (motivación intrínseca), esto se puede contrastar ya que los resultados obtenidos se encuentran dentro de los parámetros requeridos los cuales indican que

la correlación de Pearson debe ser mayor a 0.5 y Sig. (bilateral) debe ser menor a 0.05 para que se pueda probar la correlación.

Tabla 24  
*Resumen de modelo*

<b>Resumen del modelo</b>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F
						Cambio en F	gl1	gl2	
1	,758 <sup>a</sup>	,575	,541	,29093	,575	17,132	3	38	,000

a. Predictores: (Constante), PROMLLA, PROMLTS, PROMLTF

Objetivo principal:

Determinar la influencia del liderazgo en la motivación intrínseca del fast food kentucky fried chicken en la ciudad de Chiclayo 2018.

Tabla 25  
*ANOVA*

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4,350	3	1,450	17,132	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	3,216	38	,085		
	Total	7,566	41			

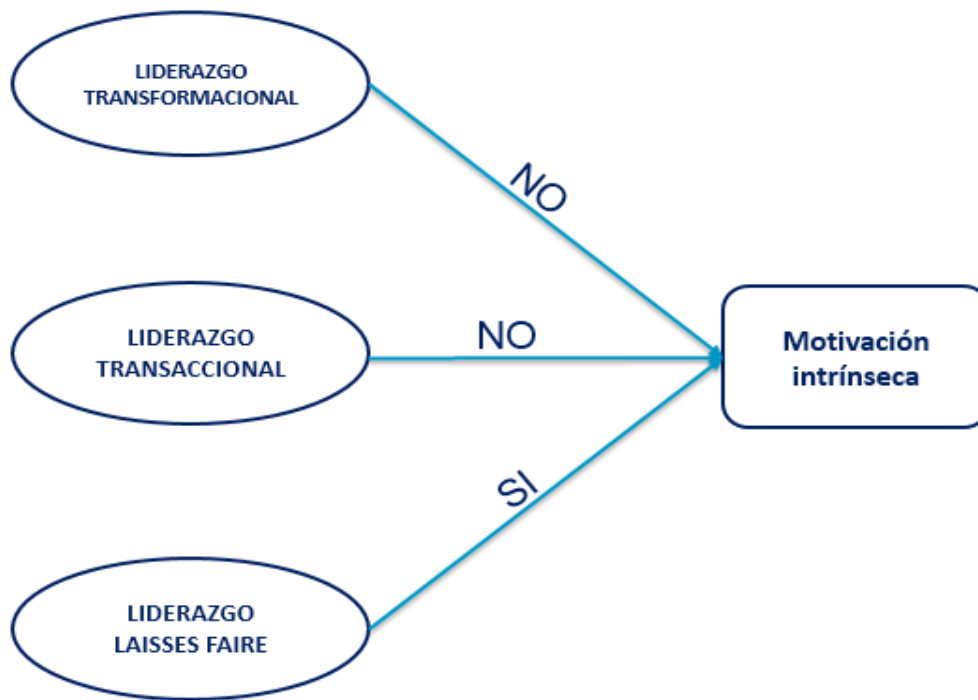
Este cuadro nos indica que el promedio de las 3 dimensiones tiene una correlación significativa, por lo tanto, se puede inferir que el constructo de liderazgo (variable independiente) influye en el constructo de motivación intrínseca (variable dependiente), esto gracias a que los valores obtenidos tras aplicar cuestionarios estructurados a un total de 42 colaboradores, los cuales arrojaron que los datos se encuentran dentro de los parámetros establecidos para probar la influencia. Dicho esto, se llega a la conclusión de que si existe influencia del liderazgo en la motivación intrínseca de los colaboradores del fast food kentucky fried chicken en Chiclayo 2018.

Tabla 26  
 Tabla de coeficientes

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			Estadísticas de colinealidad	
		B	Desv. Error	Beta	T	Sig.	Tolerancia	VIF
1	(Constante)	1,839	,332		5,537	,000		
	PROML TF	,371	,191	,432	1,941	,060	,226	4,431
	PROML TS	,066	,166	,087	,400	,692	,239	4,190
	PROML LA	,335	,129	,338	2,597	,013	,659	1,518

a. Variable dependiente: PROMOT

En el cuadro de coeficientes, se presenta un análisis completo, para determinar la influencia de cada una de las tres dimensiones del constructo independiente el cual es liderazgo (transformacional, transaccional y laissez faire), en el promedio del constructo dependiente (motivación intrínseca).



*Figura 3:* Modelo conceptual de la influencia del liderazgo en la motivación intrínseca

Fuente: basado en Bass y Avolio (2004) y Edward Deci (1975)

Los resultados obtenidos nos indican que el liderazgo laissez faire cumple con los parámetros establecidos para determinar la influencia, mientras que el liderazgo transformacional y transaccional no cumplen con los parámetros establecidos (Sig. < 0.05) donde se prueba la significancia.

Dicho esto, se acepta la influencia del liderazgo laissez faire en la motivación intrínseca, teniendo como los factores más altos a los ítems 40, 43 y 45 pertenecientes al indicador eficacia en el cual se evidencia y se reconoce que tienen la capacidad para producir un efecto deseado y cumplir las metas proyectadas y teniendo como valores más bajos los ítems 12, 17 y 33, pertenecientes al indicador dirección por excepción pasiva y dejar hacer; estos indicadores son comunes y muy característicos de los negocios de comida rápida debido a que el equipo gerencial no está presente constantemente en las operaciones, y sale esporádicamente a verificar si los procesos se cumplen como debe ser.

De la misma manera se rechaza la influencia del liderazgo transformacional ya que los valores exceden de los parámetros establecidos (Sig. < 0.05), aunque la diferencia es mínima,

esto se debe a que si existen pequeñas presencias de ciertos indicadores de esta dimensión en la tienda como lo son influencia atribuida y motivación inspiracional ya que si bien en líder (equipo gerencial) no está constantemente en el área de operaciones, ellos elaboran planes de acción para lograr alcanzar metas u objetivos pero siempre, tomando en cuenta a sus colaboradores, así como recordándoles que de cumplir los objetivos tratados, pueden recibir un bono o beneficio económico como recompensa a su esfuerzo.

Finalmente se rechaza la influencia del liderazgo transaccional. Siendo esta la que excede en mayor cantidad de los parámetros (Sig. < 0.05).

## V. Discusión

El propósito de la investigación consistió en determinar la influencia del liderazgo en la motivación intrínseca de los colaboradores del fast food kentucky fried chicken en la ciudad de Chiclayo durante el periodo 2018, donde se determinó que existe una estrecha relación entre el liderazgo y la motivación intrínseca, donde según los resultados obtenidos confirman que existen niveles medios y altos de asociación entre ambas variables.

Los modelos teóricos en los cuales se ha basado pretenden demostrar determinar el estilo de liderazgo que predomina en los colaboradores del fast food kentucky fried chicken en Chiclayo 2018; de la misma manera, se precisó determinar el nivel de motivación intrínseca de los colaboradores del fast food kentucky fried chicken en Chiclayo 2018; y determinar si existe influencia del liderazgo en la motivación intrínseca de los colaboradores del fast food de kentucky fried chicken en la ciudad de Chiclayo 2018.

Con respecto al primer objetivo, determinar el estilo de liderazgo que predomina, se determinó que el estilo de liderazgo predominante es el estilo transformacional con una valoración media de 3.19, Jacas, Brea, De La Cruz, & Matos (2017) con respecto a este objetivo, respalda los resultados obtenidos mencionando que todo líder debe tener una visión conjunta para el bienestar de sus colaboradores, logrando que piensen más en alcanzar objetivos en común, inclusive más que los objetivos o metas personales. Finalmente se argumenta que, por medio de capacitaciones, cursos o talleres, se puede ejecutar de un buen liderazgo contribuyendo a que la organización tenga una planeación y control adecuado, siendo este de vital importancia para la supervivencia y mejoramiento de alguna entidad laboral.

Así mismo, con respecto al segundo objetivo determinar el nivel de motivación intrínseca, se obtuvo un nivel de motivación intrínseca regular basado en los percentiles siendo estos calculados con una media de 4.0529, los autores Mori y Orozco, (2015) respaldan estos resultados indicando que la motivación intrínseca de los colaboradores debe ser elevada, Se discute a través del modelo de Edward L. Deci que la motivación intrínseca de los colaboradores, está en gran parte relacionada a las constantes capacitaciones recibidas, así como la autonomía, responsabilidad y confianza brindada a cada uno de ellos, pero uno de los principales factores es que se reconoce el trabajo constantemente mediante las tarjetas de reconocimiento “AVR”, para de esta manera mejorar y potenciar sus logros.

De la misma manera, con respecto al tercer objetivo, determinar la influencia del liderazgo transformacional en la motivación intrínseca, se obtuvo que no se prueba la influencia del liderazgo transformacional en la motivación intrínseca, esto se muestra en la tabla de coeficientes lo cual nos indica que  $\text{sig. (0.06)} > 0.05$ , indicándonos que no hay significancia, en la investigación realizada por Jiménez (2017) se logra estos resultados y demostrar que la motivación es directamente proporcional al nivel de liderazgo transformacional, esto se debe a que al realizar el estudio en el sector educación, se obtuvo una influencia positiva del liderazgo transformacional en la motivación, cabe resaltar que el campo de estudio, así como la situación geográfica de estudio son distintas,

Así mismo con el cuarto objetivo determinar la influencia del estilo de liderazgo transaccional en la motivación intrínseca, se determinó que no se prueba la influencia del estilo de liderazgo transaccional en la motivación intrínseca, esto se debe a que en la tabla de coeficientes nos indica que un  $\text{sig. (0.692)} > 0.05$ , lo cual nos indica que no hay significancia, el autor Yukl (1989a: 213) quien cita a Bernard Bass menciona lo siguiente *“El liderazgo transaccional necesitaba de incentivos influyentes en la motivación, pero clarificado en el trabajo en el reconocimiento hacer sentir bien al seguidor”*, se discute con el autor que ciertamente los incentivos sirven para crear un mejor lazo liderazgo-motivación, pero influye positivamente en la motivación extrínseca, para fines de esta investigación, no se logró encontrar características o patrones que se determinen la influencia del estilo liderazgo transformacional en la motivación intrínseca.

De la misma manera con el quinto objetivo determinar la influencia del estilo de liderazgo Laissez Faire en la motivación intrínseca, se determinó que, si se prueba la influencia del estilo de liderazgo Laissez faire en la motivación intrínseca, esto se debe a que en la tabla de coeficientes nos indica que un  $\text{sig. (0.013)} > 0.05$ , lo cual nos indica que si existe significancia, por su parte los autores Bass y Avolio (1990) mencionan que el estilo Laissez Faire representa la ausencia del liderazgo o la manera de evitar intervenir en las distintas situaciones por parte del líder, indicando además que esto influiría de manera negativa en la motivación de los colaboradores donde se esperaría discrepancias; finalmente, según Kurt (1939) menciona que es recomendable utilizar el estilo de liderazgo laissez faire si se desea impulsar la motivación intrínseca y la autonomía de los colaboradores, con la condición de que estos, se encuentren completamente capacitados, y a su vez posean las competencias necesarias para mantener un buen desenvolvimiento en el trabajo.

Finalmente, con el objetivo principal determinar la influencia del liderazgo en la motivación intrínseca, se determinó que si se prueba la influencia del liderazgo en la motivación intrínseca, esto se debe a que los resultados obtenidos nos indica que un sig. (0.000)  $<0.05$  lo cual se infiere que si se prueba la influencia, según los autores Jacas, Brea, De La Cruz, & Matos (2017), en su investigación realizada mencionan que existe una estrecha relación entre la motivación y el liderazgo, la investigación que ellos realizaron confirma que el liderazgo se asocia con niveles medios-altos de motivación, y que además estimula el desarrollo personal y laboral. Se discute que el liderazgo es vital en el desarrollo de una organización, así como en su crecimiento, esto va de la mano con la motivación intrínseca los colaboradores para que estos puedan brindar su mejor desempeño por la organización y así alcanzar los mejores resultados.

## VI. Conclusiones

Respecto al estilo de liderazgo que predomina, se determinó que el estilo de liderazgo predominante es el liderazgo transformacional, esto se debe a que existen ciertas características tales como establecer objetivos y metas claras, así como brindar constantes capacitaciones o cursos que se realizan constantemente y que son valores que contribuyen para que ese estilo de liderazgo sea percibido en la tienda.

Asimismo, se interpreta que la motivación intrínseca se relaciona directamente con el reconocimiento que se le puede entregar al colaborar por una labor bien realizada y se relaciona también con la necesidad de formar parte del grupo de trabajo existente dentro de la organización. Es por ello, que se maneja ciertas tarjetas denominadas “tarjetas de reconocimiento AVR”, las cuales tienen distintos tipos de mensaje y/o significado, esto sirve para solicitar o reconocer el buen desempeño que un colaborador viene realizando en su jornada laboral o incluso durante todo el mes.

No existe influencia de liderazgo transformacional en la motivación intrínseca, pero se determinó que existe presencia de ciertos patrones del estilo del liderazgo transformacional como lo son influencia atribuida y motivación inspiraciones ya que al ser un fast food, el líder no está constantemente en el área de operaciones ni en el área de atención al cliente, ellos elaboran planes de acción para lograr alcanzar metas u objetivos, pero siempre tomando en cuenta a sus colaboradores, así como recordándoles que de cumplir los objetivos trazados pueden recibir un bono o beneficio económico como recompensa a su esfuerzo.

Además, se determinó que el liderazgo transaccional no influye positivamente en la motivación intrínseca de los colaboradores del fast food ya que por la misma razón de ser de la empresa se necesita un estilo de liderazgo que sea flexible y adaptable a los cambios constantes de dichas empresas.

De la misma manera, se reconoce que sí se puede aplicar el estilo de liderazgo *laissez faire* en este tipo de empresas, ya que por la misma razón de ser de las mismas, no es necesario que constantemente un líder este en el campo de acción; se puede reconocer además que en empresas del rubro de comida rápida o fast food los líderes o equipo gerencial no están perennes en las operaciones, esto se debe a que les brindan la potestad a los colaboradores de tomar decisiones, cabe recalcar que previamente se realizan cursos de inducción y entrenamiento, así como constantes capacitaciones.

Finalmente, se reconoce la influencia del liderazgo en la motivación intrínseca, conociendo que el liderazgo es muy importante para el crecimiento de una organización ya que sirve para influenciar en los colaboradores para que ellos puedan realizar labores completamente capacitados y motivadas queriendo lograr las metas propuestas por sus gerenciales.

## VII. Recomendaciones

Se sugiere mejorar los indicadores influencia idealizada atribuida y consideración individualizada: al estilo de liderazgo transformacional mediante talleres de desarrollo y liderazgo para que la empresa mejore, ya que eso beneficiará de manera positiva en su crecimiento como franquicia en el ámbito local esperando que este modelo de tienda pueda ser replicado en la ciudad de Chiclayo.

Se solicita que se realicen talleres de convivencia entre colaboradores para poder mejorar la dimensión de motivación intrínseca por relación, puesto que el número de los ítems con menor valoración fue la pregunta “¿Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo?”

Además, se recomienda que el equipo gerencial tenga la iniciativa de impulsar el uso de la tarjeta de reconocimiento AVR, buscando aumentar el nivel de motivación de los colaboradores mediante los reconocimientos, ya esto ha generado muy buenos resultados cuando se aplicaba constantemente, y que se ha descuidado poco a poco.

También se sugiere que el equipo gerencial realice planes de acción constante y un control de turno exhausto ya que uno de los indicadores con menor valoración en el estilo de liderazgo transaccional sea el indicar dirección por excepción pasiva en la pregunta entra su atención en aquello que no funciona de acuerdo a lo previsto donde los colaboradores perciben cierta falta de interés al momento de ocurrir a estos sucesos.

Se aconseja aplicar el estilo de liderazgo laissez faire el cual brinda autonomía y autorrealización a los colaboradores, así como también sirve para que ellos vayan asumiendo responsabilidades mediante la toma de decisiones puesto que es vital en un cargo gerencial viendo a futuro a los colaboradores para que realicen línea de carrera.

Finalmente se hace la acotación que se debe continuar con las capacitaciones constantes a los colaboradores, con reconocimientos y hacerlos partícipes de las decisiones de la empresa ya que de esta manera ellos se sentirán más motivados retribuyendo con mejores resultados, los cuales servirán para respaldar el papel de liderazgo desempeñado el equipo gerencial.

### VIII. Lista de referencias

- Araya, L., & Pedreros, M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista de Ciencias Sociales*.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill. España
- Espinosa, J., Contreras, F., & Barbosa, D. (2015). Prácticas de liderazgo y su relación con la cultura en un grupo de países latinoamericanos, *11(2)*, 303–317.
- Godoy, R., & Bresó, E. (agosto, 2013). ¿Es el liderazgo transformacional determinante en la motivación intrínseca de los seguidores? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 29, núm. 2, 50-64.
- Hampton, D. (2000). *ADMINISTRACIÓN*. (McGraw-Hill, Ed.) (Tercera edición). España
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México. Retrieved from [http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. Nueva York
- Jacas, I., Brea, I., De La Cruz, M., & Matos, I. (2017). Motivación y liderazgo del personal del subsistema de servicios generales en dos hospitales maternos., (2), 434.
- Jiménez, C. (2017). Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una universidad privada. Colombia.
- Laschinger, S. (2017). Effect of transformational leadership on job satisfaction and patient safety outcomes. *Nursing Outlook*.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados (Quinta Edición)*. México.
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Classics in the History of Psychology*
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea.

- Mori Reynaga, N. C., & Orosco Arbulú, Y. D. (2015). Propuesta de mejora del nivel motivacional, basado en la teoría de MCLELLAND, para los colaboradores de Mcdonald's. Chiclayo.
- Perilla, & Gómez, V. (2017). Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: el rol mediador de la confianza en el líder. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*.
- Rowold, J. (2005). Psychometric properties of the German translation by Jens Rowold. *Mind Garden*.
- Russell, A., Steffensen, D., Ellen, B., Zhang, L., Bishoff, J., & Ferris, G. (2018). High performance work practice implementation and employee impressions of line manager leadership. *Human Resource Management Review*
- Salas-Vallina, A., López-Cabrales, Á., Alegre, J., & Fernández, R. (2017). On the road to happiness at work (HAW). *Personnel Review*.
- Santrock, J. (2002). *Psicología de La Educación*. (McGraw-Hill, Ed.). Mexico.
- Shaban, S., Al-Zubi, Z., Ali, N., & Alqotaish, A. (2017). The Effect of Low Morale and Motivation on Employees' Productivity & Competitiveness in Jordanian Industrial Companies. *International Business Research*.
- Tito, P., & Vargas, S. (2013). Impacto de la motivación y el liderazgo en el rendimiento laboral en una empresa de servicios de lima metropolitana. *Gestion en el Tercer Milenio, Revista de Investigacion de la Fac.de CC Administrativas*.
- Torres, G. (2016). *Liderazgo directivo: un enfoque para la gestión empresarial*. ECOE Ediciones
- Uhl-bien, M., & Arena, M. (2018). Leadership for organizational adaptability : A theoretical synthesis and integrative framework. *The Leadership Quarterly*.
- YUKL, G. (1989). *A Leadership in Organization*. New Jersey: Pretince Hall.

## IX. Anexos

### Anexo 1:

### CUESTIONARIO MULTIFACTORIAL DE LIDERAZGO VERSION CORTA (MLQ-5X)

Lugar de la encuesta \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Hora de inicio de encuesta \_\_\_\_\_ AM/PM hora de fin de encuesta \_\_\_\_\_ AM/PM

Introducción:

Mi nombre es Jean Franco Rodriguez Enriquez, estudiante de la carrera de administración de empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo de este cuestionario es proporcionar una descripción de los estilos de Liderazgo. Por favor, responda todos los ítems con total sinceridad.

La información proporcionada tiene una finalidad netamente académica y será utilizada en una investigación sobre influencia del liderazgo en la motivación de los colaboradores del fast food kentucky fried chicken en Chiclayo.

Agradecemos de antemano su colaboración.

#### Datos personales

Número de encuesta: \_\_\_\_\_

Bloque 1: Sección de información

**Instrucciones:** Los siguientes ítems guardan relación con sus datos personales y su posición laboral. Por favor, marque con una "X" la opción más apropiada

1. Edad: \_\_\_\_\_

2. sexo

(1) Masculino

(2) Femenino

3. Tiempo en el cargo del establecimiento

(1) Menos de 1 año

(2) De 1 a 3 años

(3) De 3 a 5 años

(4) De 5 a 8 años

(5) Más de 8 años

4. Cargo:

(1) Gerente de tienda

(2) Asistente gerencial

(3) Entrenador

(4) Miembro de equipo full time

(5) Miembro de equipo part time

## Bloque II: Preguntas de percepción.

**Instrucciones:** Aparecen a continuación cuarenta y cinco afirmaciones. Juzgue la frecuencia en que cada situación es realizada por su equipo gerencial. Use la siguiente escala de puntuación y marque con una “X” la alternativa seleccionada:

Nunca	Raras veces	Algunas veces	Bastante a menudo	Siempre
0	1	2	3	4

1 Me presta ayuda cuando observa mis esfuerzos	0	1	2	3	4
2 Me proporciona formas nuevas de enfocar problemas	0	1	2	3	4
3 No interviene hasta que los problemas se agravan	0	1	2	3	4
4 Centra su atención en aquello que no funciona de acuerdo con lo previsto (irregularidades, errores o desviaciones de los estándares)	0	1	2	3	4
5 Evita involucrarse cuando surgen temas importantes	0	1	2	3	4
6 Da a conocer cuáles son sus valores y principios más importantes	0	1	2	3	4
7 Está ausente cuando se le necesita	0	1	2	3	4
8 Considera diferentes perspectivas cuando intenta solucionar los problema	0	1	2	3	4
9 Habla de forma optimista sobre el futuro	0	1	2	3	4
10 Me hace sentir orgulloso/a de trabajar con él/ella	0	1	2	3	4
11 Personaliza las responsabilidades cuando se fijan los objetivos	0	1	2	3	4
12 Espera a que las cosas vayan mal antes de intervenir	0	1	2	3	4
13 Habla entusiastamente acerca de qué necesidades deben ser satisfechas	0	1	2	3	4
14 Enfatiza la importancia de tener un fuerte sentido del deber	0	1	2	3	4
15 Dedicar tiempo a enseñar y capacitar al equipo de entrenadores y full time	0	1	2	3	4
16 Establece los incentivos relacionados con la consecución de objetivos	0	1	2	3	4
17 Muestra que es partidario de “si yo no lo he roto, yo no arreglo”	0	1	2	3	4
18 Va más allá de mi propio interés por el bien del grupo	0	1	2	3	4
19 Me trata como persona individual más que como miembro de un grupo	0	1	2	3	4
20 Demuestra que los problemas deben ser crónicos antes de actuar	0	1	2	3	4
21 Se ha ganado mi respeto por su forma de actuar	0	1	2	3	4
22 Concentra toda su atención cuando resuelve problemas, errores o quejas	0	1	2	3	4

Nunca	Raras veces	Algunas veces	Bastante a menudo	Siempre
0	1	2	3	4

23 Considera los aspectos morales y éticos en las decisiones que toma	0	1	2	3	4
24 Hace un seguimiento de los errores detectados	0	1	2	3	4
25 Demuestra un sentido de autoridad y confianza	0	1	2	3	4
26 presento una convincente visión del futuro	0	1	2	3	4
27 Comunica regularmente los fracasos con el fin de superarlos	0	1	2	3	4
28 Evita tomar decisiones	0	1	2	3	4
29 Considera que tengo necesidades y habilidades diferentes de los otros	0	1	2	3	4
30 Me hace ver los problemas desde muy distintos ángulos	0	1	2	3	4
31 Me ayuda a mejorar mis capacidades	0	1	2	3	4
32 Sugiere nuevas formas de completar el trabajo	0	1	2	3	4
33 Se demora en responder los temas urgentes	0	1	2	3	4
34 Enfatiza la importancia de una misión común	0	1	2	3	4
35 Expresa su satisfacción cuando yo cumpla las expectativas	0	1	2	3	4
36 Expresa confianza en que las metas serán cumplidas	0	1	2	3	4
37 Es efectivo en satisfacer mis necesidades relacionadas con el trabajo	0	1	2	3	4
38 Utiliza formas de liderazgo que son satisfactorias	0	1	2	3	4
39 Me incita a hacer más de lo que yo tenía previsto	0	1	2	3	4
40 Demuestra su autoridad	0	1	2	3	4
41 Trabaja conmigo de una forma satisfactoria	0	1	2	3	4
42 Aumenta mis deseos de tener éxito	0	1	2	3	4
43 Consigue que la organización sea eficiente	0	1	2	3	4
44 Incrementa mi esfuerzo y motivación	0	1	2	3	4
45 Lidera un grupo que es efectivo	0	1	2	3	4

**Anexo 2:****Encuesta de motivación intrínseca basado en las teorías de Edward L. Deci**

Lugar de la encuesta \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Hora de inicio de encuesta \_\_\_\_\_ AM/PM hora de fin de encuesta \_\_\_\_\_

AM/PM

Numero de encuesta: \_\_\_\_\_

Introducción:

Mi nombre es Jean Franco Rodriguez Enriquez, estudiante de la carrera de administración de empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo de este cuestionario tiene por finalidad conocer la motivación intrínseca de los colaboradores que laboran en kentucky fried chicken. – Chiclayo. Se agradece anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder.

La información proporcionada tiene una finalidad netamente académica y será utilizada en una investigación sobre influencia del liderazgo en la motivación de los colaboradores del fast food kentucky fried chicken en Chiclayo.

Agradecemos de antemano su colaboración.

Indique si Coincide (muy de acuerdo) o Discrepa (muy en desacuerdo) con cada una de las siguientes afirmaciones.

La presente encuesta

1. Edad: \_\_\_\_\_
2. Sexo
  - (1) Masculino
  - (2) Femenino
3. Cargo:
  - (1) Gerente de tienda
  - (2) Asistente gerencial
  - (3) Entrenador
  - (4) Miembro de equipo full time
  - (5) Miembro de equipo part time
4. Tiempo en el cargo del establecimiento
  - (1) Menos de 1 año
  - (2) De 1 a 3 años
  - (3) De 3 a 5 años
  - (4) De 5 a 8 años
  - (5) Más de 8 años

### Cuestionario de Investigación - PARTE B

Hay algunas declaraciones que figura a continuación en relación con la motivación, la calidad de vida laboral, etc. Por favor vaya a través de ellos y poner marca de verificación (✓ o X) en el lugar adecuado que le convenga en términos de la organización que está trabajando.

N°	Descripción	Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Disfruto trabajar aquí					
2	Trabajar aquí es motivador					
3	Creo que soy bastante bueno en este trabajo					
4	Creo que me desempeño mejor en este trabajo que en los anteriores					
5	Me siento muy confiado en el trabajo después de trabajar durante algún tiempo					
6	Estoy satisfecho con mi rendimiento en el trabajo					
7	El trabajo que realizo me representa nuevos desafíos					
8	Tengo ganas de hacer el trabajo aquí					
9	Trabajo porque quiero					
10	Podría seleccionar la forma de trabajar con las fechas aquí					
11	Mis superiores apoyan mis acciones y muestran empatía					
12	Me siento identificado con los objetivos de la empresa					
13	Tenemos canales de comunicación libre y sin obstáculos en la organización					
14	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
15	Me siento orgulloso de ser un empleado aquí					
16	La organización presenta una cultura flexible y con apertura					
17	Mis superiores consideran mis opiniones o sugerencias					
18	Los mecanismo/políticas están en su lugar para recompensar el buen trabajo de forma adecuada					
19	La retroalimentación justa y constructiva en el trabajo que condujo al reconocimiento y recompensas					
20	La organización ofrece igualdad de oportunidades para el desarrollo personal					
21	La políticas de personal de la organización facilitan el desarrollo de los empleados					

22	Encuentro incentivos basados en el rendimiento					
23	Se me ha recompensado por mi actuación adecuada					
24	mi trabajo ha sido reconocido por mi superior					
25	No estoy preocupado innecesariamente si cometo un error mientras se trabaja					
26	Me anima a trabajar por mi cuenta sin esperar instrucciones de superiores					
27	¿Se siente motivado de trabajar en esta organización?					
28	¿Le motiva brindar sugerencias para mejorar las operaciones de la organización?					

**Anexo 3:**

Consentimiento informado

**Chiclayo, 03 de junio del 2018.****Señor.****Jorge Robledo Aguilar****Gerente de la empresa Kentucky Fried Chicken****Presente.-**

Asunto: solicito permitirme el acceso para recopilar información para un trabajo de investigación.

Es grato dirigirme a usted para expresarle el cordial saludo a nombre de mi universidad, y a nombre personal, y a la vez manifestarle que, como estudiante de esta institución, requiero su autorización para poder recopilar información para mi trabajo de investigación titulado: “La influencia del liderazgo en la motivación intrínseca de los colaboradores del fast food Kentucky fried chicken en Chiclayo 2018”.

En ese sentido me presento mi nombre es Jean Franco Rodríguez Enriquez, estudiante del noveno ciclo de la carrera de administración de empresas perteneciente a la prestigiosa Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo identificado con código universitario 131TD40736.

Por lo que solicito a usted me brinde su apoyo y autorización para la realización de mi proyecto y poder cumplir con los objetivos.

Sin otro particular, y agradeciendo la atención que me brinde, hago propia la oportunidad para expresarle los sentimientos de consideración y estima.

---

**Jean Franco Rodríguez Enriquez**  
**Estudiante de pre grado.**

---

**Jorge Robledo Aguilar.**  
**Gerente de tienda**

**Anexo 4.**

Datos generales:

- **Razón social:**

Kentucky Fried Chicken

- **RUC:**

20100123330

- **Dirección:**

Miguel de Cervantes 300- Centro comercial Real plaza.

- **Teléfono:**

997526217 - teléfonos de tienda

- **Gerente General:**

- Jorge Robledo Aguilar

- **Asistentes de tienda:**

- José Mario Serquen Gonzales - asistente gerencial.

- Jazmín Natalie Becerra Perez - asistente gerencial.

## Anexo 5.

### PRUEBA PILOTO

Se realizó una prueba piloto de dos cuestionarios, la cual fue aplicada a los colaboradores del fast food Pizza Hut con sede en la ciudad de Chiclayo. Dichas encuestas estuvieron conformadas por 45 y 28 reactivos respectivamente, algunos de ellos tuvieron que pasar por un proceso de rediseño, específicamente las del constructo creado por Edward L Deci, puesto que eran poco entendibles, y generaban confusión en la muestra, por tanto, para fines de estudio se procedió a rediseñar 12 preguntas para que estas se puedan entender y se pueda captar el mensaje de la pregunta.

Resultados spss:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,648	9

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
MOAUT1	33,10	12,989	,458	,596
MOAUT2	33,00	13,333	,289	,629
MOAUT3	33,60	13,600	,143	,672
MOAUT4	33,50	13,611	,306	,625
MOAUT5	33,50	12,722	,486	,589
MOAUT6	33,40	12,933	,547	,585
MOAUT7	33,30	13,567	,568	,597
MOAUT8	34,40	11,156	,219	,701
MOAUT9	33,00	13,556	,526	,600

Fuente: DeVellis, (2003)

El análisis de confiabilidad de la variable “motivación por autonomía” es de 0.648, lo cual representa una actividad moderada, esta variable describe el haberse ganado la suficiente confianza para que te permitan realizar determinadas tareas de acuerdo con su criterio.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,549	6

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
MOCOM1	22,80	3,289	,617	,380
MOCOM2	22,70	3,344	,641	,382
MOCOM3	22,80	2,844	,584	,342
MOCOM4	23,10	4,767	-,231	,816
MOCOM5	22,60	3,378	,746	,370
MOCOM6	23,00	3,778	,164	,566

Fuente: DeVellis, (2003)

El análisis de confiabilidad es de 0.549, lo cual representa una actividad moderada. Esta variable describe que los colaboradores no se sienten completamente motivados para realizar un trabajo de alta calidad.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	13

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
MOREL1	51,90	28,544	,608	,824
MOREL2	51,70	33,789	,252	,847
MOREL3	52,30	32,233	,311	,847
MOREL4	51,50	33,167	,331	,842
MOREL5	51,70	29,344	,857	,810
MOREL6	51,70	30,456	,697	,820
MOREL7	51,60	33,600	,400	,838
MOREL8	51,60	33,822	,362	,840
MOREL9	51,80	28,844	,769	,812
MOREL10	51,90	28,767	,681	,817
MOREL11	51,60	29,378	,675	,819
MOREL12	51,90	30,989	,536	,829
MOREL13	52,00	34,667	,086	,862

Fuente: DeVellis, (2003)

El análisis de confiabilidad es de 0.843, lo cual representa una actividad respetable. Esta variable describe que existe un diálogo abierto con los empleados, esto influye en que se sientan tomados en cuenta; lo que hace que haya una mayor participación y que el trabajo en equipo tenga un mayor sentido y sea más sólido, promoviendo mejores resultados.

PREGUNTA 2: Trabajar aquí es divertido

**Rediseño de pregunta:** Trabajar aquí es motivador

PREGUNTA 4: Creo que he hecho bien en este trabajo en comparación con los demás.

**Rediseño de pregunta:** Creo que me desempeño mejor en este trabajo que en los anteriores

PREGUNTA 7: Estoy satisfecho con los desafíos proporcionados en el trabajo

**Rediseño de pregunta:** El trabajo que realizo me representa nuevos desafíos

PREGUNTA 9: Trabaje porque quería

**Rediseño de pregunta:** Trabajo porque quiero

PREGUNTA 11: Me parece superiores de apoyo de mis acciones y muestran preocupación de mis sentimientos.

**Rediseño de pregunta:** Mis superiores apoyan mis acciones y muestran empatía

PREGUNTA 16: La organización tiene cultura abierta donde podemos cuestionar las decisiones basadas en la lógica

**Rediseño de pregunta:** La organización presenta una cultura flexible y con apertura

PREGUNTA 17: Encuentro gestión de la bienvenida a las opiniones y las nuevas ideas y proporciona apoyo a probar estos

**Rediseño de pregunta:** Mis superiores consideran mis opiniones o sugerencias

PREGUNTA 19: Nos conseguir la retribución justa y constructiva en el trabajo que condujo al reconocimiento y recompensas.

**Rediseño de pregunta:** La retroalimentación justa y constructiva en el trabajo lo condujo al reconocimiento y recompensas

PREGUNTA 22: Encuentro incentivos basados en el rendimiento son parte importante de la compensación.

**Rediseño de pregunta:** Encuentro incentivos basados en el rendimiento

PREGUNTA 24: He sido reconocido por mi trabajo superior

**Rediseño de pregunta:** Mi trabajo ha sido reconocido por mi superior

PREGUNTA 27: Que es lo que más le gusta de trabajar en su organización

**Rediseño de pregunta:** Se siente motivado de trabajar en esta organización.

PREGUNTA 28: Lo que se le dará la sugerencia para hacer el trabajo en la compañía más motivador

**Rediseño de pregunta:** ¿Le motiva brindar sugerencias para mejorar las operaciones de la organización?

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	8

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
LITS 1	23,10	16,322	,774	,847
LITS2	23,10	15,878	,665	,854
LITS3	23,30	16,011	,612	,860
LITS4	23,00	13,556	,769	,843
LITS 5	23,10	14,322	,792	,838
LITS 6	23,00	14,889	,804	,838
LITS7	22,70	19,567	,185	,892
LITS8	22,80	18,400	,442	,875

El análisis de confiabilidad es de 0.873, lo cual representa una actividad confiable. Esta variable considera que el líder ayuda a los colaboradores para que alcancen la meta dada.

**fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	17

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
LILA1	38,10	66,767	,656	,767
LILA2	38,50	64,278	,796	,754
LILA3	39,10	89,878	-,304	,836
LILA4	39,00	81,333	,087	,810
LILA5	38,80	66,622	,631	,769
LILA6	38,50	70,500	,587	,775
LILA7	39,40	76,711	,258	,801
LILA8	39,20	85,289	-,104	,822
LILA9	36,90	76,322	,646	,781
LILA10	37,10	76,100	,602	,782
LILA11	36,90	78,989	,323	,794
LILA12	36,90	78,100	,386	,791
LILA13	37,10	72,767	,627	,775
LILA14	37,00	76,000	,407	,789
LILA15	36,90	78,989	,323	,794
LILA16	37,20	70,844	,629	,773
LILA17	36,60	77,378	,425	,789

El análisis de confiabilidad es de 0.80, lo cual representa una actividad confiable. Esta variable describe que se facilita la información y herramientas necesarias para la realización de las labores.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	20

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
LITF1	61,30	72,900	,591	,882
LITF2	61,30	75,122	,667	,881
LITF3	61,50	74,278	,673	,880
LITF4	60,90	78,322	,564	,885
LITF5	61,50	74,278	,416	,889
LITF6	61,50	82,278	,021	,900
LITF7	61,50	75,389	,581	,882
LITF8	61,10	71,433	,781	,875
LITF9	61,60	75,378	,653	,881
LITF10	62,10	80,544	,086	,902
LITF11	61,60	64,489	,865	,870
LITF12	61,10	75,656	,812	,879
LITF13	61,10	74,767	,663	,880
LITF14	61,20	73,733	,617	,881
LITF15	61,30	80,011	,363	,888
LITF16	61,50	83,167	-,025	,899
LITF17	61,20	71,289	,799	,875
LITF18	61,60	75,378	,517	,884
LITF19	61,30	83,344	-,023	,895
LITF20	61,20	71,956	,922	,873

En esta variable se puede apreciar un alfa de Cronbach de 0.89, lo cual se denomina aceptable. Se deduce que los líderes influyen, guían y dirigen a los colaboradores de pizza hutt, y a su vez, estos siguen a sus líderes de forma voluntaria en la búsqueda del éxito en la consecución de unos objetivos

## Anexo 6.

## RESULTADOS PRUEBA MASIVA.

Tabla 1: Motivación por autonomía.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>				
Alfa de Cronbach	N de elementos			
,663	9			

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
MOAUT1	32,29	12,648	,470	,611
MOAUT2	32,21	11,733	,675	,568
MOAUT3	32,31	12,512	,363	,630
MOAUT4	32,31	11,682	,654	,570
MOAUT5	32,38	12,534	,507	,604
MOAUT6	32,17	12,581	,635	,591
MOAUT7	32,21	11,831	,653	,573
MOAUT8	33,48	19,914	-,538	,852
MOAUT9	32,45	10,693	,547	,577

Fuente: DeVellis, (2003)

El análisis de confiabilidad de la variable “motivación por autonomía” es de 0.663, lo cual representa una actividad mínima aceptable, esta variable describe el haberse ganado la suficiente confianza para que te permitan realizar determinadas tareas de acuerdo con su criterio.

Tabla 2: Motivación por competencia

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>				
Alfa de Cronbach	N de elementos			
,772	6			

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
MOCOM1	21,29	6,648	,404	,768
MOCOM2	21,14	6,028	,562	,727
MOCOM3	21,33	5,642	,600	,716
MOCOM4	21,02	6,853	,506	,744
MOCOM5	21,02	6,853	,506	,744
MOCOM6	21,21	6,026	,557	,728

Fuente: DeVellis, (2003)

El análisis de confiabilidad es de 0.772, lo cual representa una actividad muy respetable. Esta variable describe que los colaboradores de kentucky fried chicken se sienten completamente motivados para realizar un trabajo de alta calidad.

Tabla 3: Motivación por relación.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>				
Alfa de Cronbach	N de elementos			
,902	13			

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
MOREL1	50,79	39,929	,651	,893
MOREL2	50,60	40,881	,541	,898
MOREL3	50,83	35,167	,745	,889
MOREL4	50,62	39,656	,596	,895
MOREL5	50,69	39,731	,690	,892
MOREL6	50,62	40,973	,575	,896
MOREL7	50,60	37,857	,754	,888
MOREL8	50,52	39,621	,754	,890
MOREL9	50,57	38,544	,702	,890
MOREL10	50,48	40,499	,524	,898
MOREL11	50,71	41,087	,359	,908
MOREL12	50,50	40,207	,627	,894
MOREL13	50,48	41,134	,544	,898

Fuente: DeVellis, (2003)

El análisis de confiabilidad es de 0.902, lo cual representa una actividad elevada. Esta variable describe que existe un diálogo abierto con los empleados, esto influye en que se sientan tomados en cuenta; lo que hace que haya una mayor participación y que el trabajo en equipo tenga un mayor sentido y sea más sólido, promoviendo mejores resultados.

Tabla 4: Liderazgo transformacional

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>				
	Alfa de Cronbach	N de elementos		
	,904	20		

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
LITF1	60,71	92,892	,436	,901
LITF2	60,29	91,672	,560	,898
LITF3	60,81	92,012	,435	,902
LITF4	60,26	93,515	,510	,900
LITF5	60,52	89,816	,635	,896
LITF6	60,67	93,447	,446	,901
LITF7	60,48	90,451	,707	,895
LITF8	60,74	91,369	,409	,903
LITF9	60,93	90,507	,445	,902
LITF10	61,29	91,965	,237	,915
LITF11	60,64	87,064	,679	,895
LITF12	60,62	85,949	,786	,892
LITF13	60,31	90,756	,661	,896
LITF14	60,57	89,031	,675	,895
LITF15	60,83	91,459	,518	,899
LITF16	60,67	93,691	,369	,903
LITF17	60,57	89,861	,710	,895
LITF18	60,50	89,622	,704	,895
LITF19	60,60	92,247	,605	,898
LITF20	60,38	89,705	,747	,894

Fuente: DeVellis, (2003)

En esta variable se puede apreciar un alfa de Cronbach de 0.904, lo cual se denomina elevada. Se deduce que los líderes influyen, guían y dirigen a los colaboradores de kentucky fried chicken, y a su vez, estos siguen a sus líderes de forma voluntaria en la búsqueda del éxito en la consecución de unos objetivos

Tabla 5: Liderazgo transaccional.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	8

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
LITS 1	21,60	15,857	,592	,779
LITS2	21,83	15,654	,386	,815
LITS3	21,45	15,327	,563	,781
LITS4	21,79	17,977	,300	,814
LITS 5	21,43	15,080	,549	,783
LITS 6	21,60	13,466	,773	,743
LITS7	21,38	16,095	,578	,781
LITS8	21,43	16,641	,493	,792

Fuente: DeVellis, (2003)

El análisis de confiabilidad es de 0.809, lo cual representa una actividad buena. Esta variable considera que el líder ayuda a los colaboradores para que alcancen la meta dada.

Tabla 6. Liderazgo laisses faire

Alfa de Cronbach	N de elementos
,677	17

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
LILA1	45,69	51,926	,073	,688
LILA2	44,88	54,107	-,082	,718
LILA3	44,93	50,800	,125	,683
LILA4	46,12	52,107	,019	,702
LILA5	45,90	48,674	,178	,681
LILA6	45,69	52,316	,025	,698
LILA7	44,98	49,926	,168	,678
LILA8	45,93	57,239	-,232	,726
LILA9	44,60	46,344	,644	,628
LILA10	44,52	46,402	,614	,630
LILA11	44,43	46,056	,601	,629
LILA12	44,33	47,886	,536	,641
LILA13	44,40	46,052	,697	,625
LILA14	44,43	45,129	,733	,618
LILA15	44,33	47,886	,592	,639
LILA16	44,45	44,888	,733	,616
LILA17	44,19	48,646	,612	,642

Fuente: DeVellis, (2003)

El análisis de confiabilidad es de 0.677, lo cual representa una actividad mínima aceptable. Esta variable describe que se facilita la información y herramientas necesarias para la realización de las labores.

## Anexo 7:

Cargas factoriales.

Varianza total explicada

**Varianza total explicada**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	11,182	39,935	39,935	11,182	39,935	39,935	7,180	25,643	25,643
2	2,616	9,343	49,278	2,616	9,343	49,278	5,115	18,268	43,911
3	1,837	6,560	55,838	1,837	6,560	55,838	3,340	11,928	55,838
4	1,747	6,238	62,076						
5	1,436	5,129	67,205						
6	1,281	4,574	71,779						
7	1,088	3,886	75,665						
8	,934	3,334	78,999						
9	,879	3,139	82,138						
10	,748	2,673	84,811						
11	,688	2,456	87,267						
12	,610	2,179	89,446						
13	,495	1,767	91,214						
14	,453	1,618	92,832						
15	,336	1,199	94,031						
16	,300	1,073	95,104						
17	,284	1,013	96,118						
18	,245	,874	96,992						
19	,204	,727	97,719						
20	,152	,543	98,262						
21	,137	,490	98,752						
22	,115	,410	99,162						
23	,076	,271	99,433						
24	,054	,193	99,626						
25	,041	,146	99,771						
26	,028	,101	99,872						
27	,020	,072	99,945						
28	,015	,055	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

### Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	11,138	35,930	35,930	11,138	35,930	35,930	8,060	26,000	26,000
2	3,082	9,942	45,871	3,082	9,942	45,871	5,541	17,875	43,876
3	2,454	7,917	53,788	2,454	7,917	53,788	3,073	9,912	53,788
4	1,724	5,562	59,350						
5	1,626	5,244	64,594						
6	1,515	4,886	69,480						
7	1,234	3,981	73,461						
8	1,073	3,461	76,922						
9	,935	3,017	79,939						
10	,835	2,692	82,631						
11	,782	2,522	85,153						
12	,619	1,998	87,151						
13	,558	1,800	88,951						
14	,520	1,679	90,630						
15	,405	1,308	91,938						
16	,365	1,177	93,115						
17	,330	1,063	94,178						
18	,289	,933	95,111						
19	,270	,872	95,982						
20	,231	,744	96,726						
21	,220	,709	97,435						
22	,184	,594	98,029						
23	,150	,485	98,514						
24	,133	,428	98,943						
25	,109	,350	99,293						
26	,092	,296	99,589						
27	,046	,149	99,739						
28	,031	,101	99,840						
29	,030	,097	99,937						
30	,013	,043	99,980						
31	,006	,020	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

## 4.1 Matriz de componente rotado

**Matriz de componente rotado**

	Componente		
	1	2	3
MOREL3	,847		
MOREL7	,827		
MOREL4	,785		
MOREL12	,721		
MOREL2	,663		
MOREL8	,653		
MOREL1	,627		
MOAUT1	,621		
MOREL9	,588	,548	
MOAUT6	,580	,465	
MOREL6	,559		
MOAUT7	,552	,549	
MOCOM1	,544	,532	
MOAUT5	,533	,513	
MOAUT2	,483	,480	
MOREL13	,428		
MOAUT3		,731	
MOAUT4		,725	
MOAUT9		,645	
MOAUT8		-,635	
MOREL5	,494	,593	
MOREL11		,459	
MOCOM5			,768
MOCOM4			,758
MOCOM2			,713
MOCOM6		,515	,567
MOCOM3	,467		,550
MOREL10		,436	,533

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

### Matriz de componente rotado

	Componente		
	1	2	3
LILA13	,902		
LILA9	,847		
LILA14	,834		
LILA16	,827		
LILA11	,778		
LILA10	,769		
LILA15	,759		
LILA12	,661		
LILA17	,646		
LITF1	,570		
LITS3	,551	,413	
LITF20	,531	,500	
LITS2	,415		
LITS 5		,797	
LITS 6	,421	,791	
LITF12	,448	,753	
LITF11		,745	
LITS7		,590	
LITS8		,576	
LITF13	,506	,561	
LITS 1	,402	,555	
LITF7	,405	,456	
LITS4		,401	
LILA5			
LILA4			-,809
LILA2			,730
LILA7			,697
LILA6			-,696
LILA3			,533
LILA1			,491
LILA8			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

Anexo 8:  
Fichas de observación.

A continuación, se adjuntan fichas de observación las cuales fueron elaboradas en base a criterio del evaluador, quien mediante la observación pudo contrastar los datos obtenidos en las encuestas.

Ficha de observación de Liderazgo

Ficha de observación.		¿CUMPLE?
1	El líder está presente cuando se le necesita	SI
2	El líder brinda soluciones a los problemas	SI
3	El líder dedica tiempo a enseñar y capacita a su equipo	SI
4	EL Líder se ha ganado el respeto del resto con su actuar	NO
5	El líder hace un seguimiento de los errores detectados	SI
6	El líder demuestra un sentido de autoridad y confianza	SI
7	El líder sugiere nuevas formas de completar el trabajo	NO
8	El líder evita tomar decisiones	NO
9	El líder potencia las cualidades de los colaboradores	NO
10	El líder enfatiza la importancia de una misión común	NO
11	El líder expresa su satisfacción cuando cumplen las expectativas	SI
12	El líder demuestra autoridad	SI
13	El líder trabaja con los colaboradores de una manera satisfactoria	NO
14	El líder incrementa el esfuerzo y motivación de los colaboradores	NO
15	El líder lidera un grupo que es efectivo	SI

Ficha de observación - Motivación intrínseca

Ficha de observación.		¿CUMPLE?
1	Los colaboradores disfrutan trabajar aquí	NO
2	Los colaboradores se sienten motivados	NO
3	Los colaboradores están satisfechos con su rendimiento	SI
4	Los colaboradores pueden seleccionar las fechas de trabajo	SI
5	Los colaboradores tienen canales de comunicación libres	SI
6	Los colaboradores sienten que pueden confiar en sus compañeros	NO
7	los líderes consideran las sugerencias de los colaboradores	SI
8	Los colaboradores encuentran reciben basados en el rendimiento	SI
9	Los colaboradores se sienten animados a trabajar por su cuenta sin esperar instrucciones de superiores	SI
11	se recompensa a los colaboradores por una actuación recomendada	SI

Evidencia:



