



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE ADMINISTRACION**

**ESCUELA PROFESIONAL CIENCIAS CONTABLES**

**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL QUE  
LABORA EN LA CAFETERÍA “CAFÉ FRATELLO” DE LA  
CIUDAD DE HUÁNUCO - 2018

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFECIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR:**

BR. BOLARTE BELSUZARRI, FANNY ISELA  
ORCID: 0000-0001-5592-2596

**ASESOR:**

DR. MELGAREJO LEANDRO, EDUARDO ANATOLIO  
ORCID: 0000-0001-5458-9234

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2019**

**EQUIPO DE TRABAJO**

**AUTOR:**

**BOLARTE BELSUZARRI, FANNY ISELA**

ORCID: 0000-0001-5592-2596

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Huánuco, Perú.

**ASESOR:**

**MELGAREJO LEANDRO, EDUARDO ANATOLIO**

COR ORCID. 0000-0001-5458-9234

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Huánuco, Perú.

**JURADO:**

**BARRUETA SALAZAR, LUIS HENRRY**

ORCID: 0000-0002-9540-263X

**DÁVILA SÁNCHEZ, EDDIE JERRY**

ORCID: 0000-0003-4893-3283

**GAVIDIA MEDRAN, GERONCIO ALGEMIRO**

ORCID: 0000-0002-2413-1155

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

---

Dr. Barrueta Salazar, Luis Henry  
Presidente

---

Mgtr. Dávila Sánchez, Eddie Jerry  
Secretario

---

Mgtr. Gavidia Medrano, Geroncio Algemiroy  
Miembro

---

Dr. Melgarejo Leandro, Eduardo Anatolio  
Asesor

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar esta tesis y el estudio de mi carrera profesional a mis amados hijos, quienes me apoyaron, entendieron que debía compartir mi tiempo para trabajar, estudiar y aceptaron reducir el tiempo también de ellos para alcanzar esta meta que estoy logrando, ellos de quienes cada día aprendo muchas cosas, me dan su amor, son mi razón y motivo para esforzarme cada día más por demostrarles con mi ejemplo que todo lo que uno se propone lo logra, con deseo, decisión, perseverancia y disciplina y que no hay tiempo máximo ni límite para lograr los sueños que nos proponemos alcanzar, los amo con todo mi corazón.

## RESUMEN

La situación laboral mundial, actualmente según Sánchez y Anguita, requiere de mucha atención y concentración, elevada responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos; es por ello que el liderazgo ha evolucionado, antes se aplicaba para la administración de personal, lo cual trajo consecuencias negativas, ya que las personas no son "cosas"; hoy el concepto está asociado con la gestión del talento humano ; por ello el verdadero liderazgo está relacionado con el trato a las personas no como "cosas" sino como talentos, lo que pone en riesgo el desempeño laboral y sus repercusiones sanitarias, sociales y económicas.

La realidad laboral en Latinoamérica, nos dicen Barrios y Paravic , está impregnada de incertidumbre, inestabilidad e injusticia; las instituciones de salud están obligadas a emplear y desarrollar estrategias, como la flexibilidad en el horario laboral, incrementos de la actividad mental y cambios en la naturaleza de las tareas, lo que ha dado lugar a la aparición de nuevos problemas para la salud y bienestar de los empleados, afectando significativamente su calidad de vida en el entorno laboral. Al respecto Evkall y Ryhammar, señalan que, el principal problema para la existencia de un desempeño efectivo, es la dificultad de proporcionar un buen liderazgo, esto porque la vida organizacional crece de manera compleja, los estilos de liderazgo y el tamaño del equipo de alta dirección constituyen variables que influyen sobre los procesos decisivos y, por ende, sobre la eficacia de la organización. Para poder lograr algo, en la sociedad de hoy en día, es preciso ser realista, de esta manera, el enfoque fundamental del posicionamiento, no es partir de algo diferente, sino manipular lo que ya está en la mente; reordenar las conexiones existentes. Las estrategias pasadas ya no funcionan en el mercado actual, hay demasiados productos, compañías y "ruidos". La sociedad está sobre comunicada, y es por ello que se hace necesario un nuevo

enfoque en publicidad y en marketing. En el mundo de la comunicación de hoy, el único medio para destacar es saber escoger, concentrándose en pocos objetivos, practicando la segmentación; esto es "conquistando posiciones".

Desde otra perspectiva, Contreras, Barbosa, Juárez y Uribe, señalan que el liderazgo adquiere un papel preponderante en el progreso de una organización, puesto que, de los líderes depende en gran medida que se diseñen e implementen prácticas eficaces al interior de las organizaciones de salud y que éstas se reflejen en los logros externos. Para ello, se requieren líderes que se a las organizaciones, tiene como proceso de la investigación “Liderazgo y Desempeño Laboral del Personal que Labora en la Cafetería Café “Fratello” de la Ciudad de Huánuco - 2018”, según el ¿En qué medida se da la relación entre el Liderazgo y el Desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018? Según la conclusión del objetivo, el 11.54% Siempre, 80.77% Casi siempre, 7.69% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con la necesidad para atender a los clientes y determina 80.77% en casi siempre, Según la conclusión el 11.54% Siempre, 80.77% Casi siempre, 7.69% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el tipo de persona, y se sobre sale en el indicador de casi siempre con el 73.08%.

**Palabras claves:** gestión de la calidad, satisfacción del mercado y calidad de servicio al cliente.

## ABSTRACT

The world labor situation, currently according to Sánchez and Anguita, requires a lot of attention and concentration, high responsibility, work overload, long or disorderly schedules and shifts; that is why the leadership has evolved, used to apply to personnel management, which had negative consequences, since people are not "things"; today the concept is associated with human talent management ; So true leadership is related to treating people not as "things" but as talents, which puts at risk job performance and its health, social and economic repercussions.

The working reality in Latin America, Barrios and Paravic tell us, is imbued with uncertainty, instability and injustice; health institutions are obliged to employ and develop strategies, such as flexibility in working hours, increases in mental activity and changes in the nature of tasks, which have led to the emergence of new problems for the health and welfare of employees, significantly affecting their quality of life in the working environment. In this regard, Evkall and Ryhammar point out that the main problem for effective performance is the difficulty of providing good leadership, because organizational life grows in a complex way, leadership styles and size they are variables that influence the critical processes and, therefore, the effectiveness of the organization. In order to achieve something, in today's society, it is necessary to be realistic, in this way, the fundamental approach of positioning, is not to start from something different, but to manipulate what is already in the mind; to rearrange existing connections. Past strategies no longer work in today's market, there are too many products, companies and "noises". Society is over communicated, and that is why a new focus on advertising and marketing becomes necessary. In today's world of communication, the only way to stand out is to know how to choose, concentrating on few goals, practicing segmentation; this is "conquering positions".

From another perspective, Contreras, Barbosa, Juárez and Uribe point out that leadership takes on a preponderant role in the progress of an organization, Since it is very much up to the leaders to design and implement effective practices within the health organizations and to have them reflected in external achievements. For this, it requires leaders to be organizations, has as a process of investigation "Leadership and Work Performance of the Personnel that works in the Café Café "Fratello" of the City of Huánuco - 2018", according to the to what extent is the relationship between the Leadership and the Work Performance of the staff working in the cafeteria "Café Fratello" of the city of Huánuco-2018? According to the target conclusion, 11.54% Always, 80.77% Almost always, with the following question, the leadership and work performance of the staff working in the cafeteria "Café Fratello" of the city of Huánuco, is related to the need to serve customers and determines 80.77% in almost always, According to the conclusion 11.54% Always, 80.77% Almost always, 7.69% Sometimes, and 0.00% Never, with the next question, personal performance is related to the leadership and work performance of staff working in the cafeteria "Café Fratello" from the city of Huánuco, is related to the type of person, and it is over shown in the indicator of almost always with 73.08%.

**Keywords:** quality management, market satisfaction and quality of customer service.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
CARATULA.....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO .....	ix
INDICE DE TABLAS .....	xii
INDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	20
2.1. Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1. A nivel internacional .....	20
2.1.2. A nivel nacional.....	21
2.1.3. A nivel local o regional .....	22
2.2. Bases teóricas y conceptuales.....	23
2.2.1. Micro y pequeña empresa.....	23
2.2.2. Definición de liderazgo .....	23
2.2.3. Comportamiento del liderazgo .....	24
2.2.4. Tipos o estilos de liderazgo .....	25
2.2.5. Definición de calidad.....	26
2.2.6. Desempeño personal.....	27
2.2.7. Motivación personal .....	28

2.2.8. Estimulación personal.....	31
2.2.9. Desempeño laboral .....	32
2.2.10. Puesto de trabajo.....	33
2.2.11. Condiciones de trabajo .....	34
2.2.12. Rendimiento en el trabajo.....	42
2.3. Definiciones conceptuales .....	43
III. HIPÓTESIS .....	47
3.1. Hipótesis General .....	47
3.2. Hipótesis Específicas .....	47
IV. METODOLOGÍA.....	48
4.1. Tipo de investigación.....	48
4.2. Nivel de investigación .....	48
4.3. Diseño de investigación.....	48
4.4. Población y muestra.....	49
4.4.1. Población .....	49
4.4.2. Muestra .....	49
4.5. Definición y operacionalización de las variables .....	51
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	51
4.6.1. Técnicas .....	51
4.6.2. Instrumentos .....	51
4.7. Plan de análisis .....	52
4.8. Matriz de consistencia .....	53
4.9. Principios éticos.....	54
V. RESULTADOS .....	58
5.1. Presentación de resultados.....	58

pregunta ..... 58

    5.2. Análisis de resultados ..... 65

VI. CONCLUSIONES ..... 69

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 72

ANEXOS ..... 74

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Cree usted que el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona de acuerdo a la necesidad para atender a los clientes y es importante.....	58
<b>Tabla 2:</b> Cree usted que el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el tipo de persona.....	59
<b>Tabla 3:</b> Cree usted que el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el tipo de comunicación efectiva .....	60
<b>Tabla 4:</b> Cree usted que la Motivación Personal influye en el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco se relaciona con el incentivo individual .....	61
<b>Tabla 5:</b> Cree usted que la Motivación Personal influye en el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco se relacionado con la felicitación individual por su trabajo .....	62
<b>Tabla 6:</b> Cree usted que la Estimulación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relacionan con la satisfacción laboral .....	63
<b>Tabla 7:</b> Cree usted que la Estimulación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relacionan con el servicio eficiente .....	64

## INDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico 1:** Cree usted que el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona de acuerdo a la necesidad para atender a los clientes y es importante ..... 58
- Gráfico 2:** Cree usted que el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el tipo de persona..... 59
- Gráfico 3:** Cree usted que el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el tipo de comunicación efectiva ..... 60
- Gráfico 4:** Cree usted que la Motivación Personal influye en el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco se relaciona con el incentivo individual..... 61
- Gráfico 5:** Cree usted que la Motivación Personal influye en el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco se relacionado con la felicitación individual por su trabajo..... 62
- Gráfico 6:** Cree usted que la Estimulación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relacionan con la satisfacción laboral ..... 63

**Gráfico 7:** Cree usted que la Estimulación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relacionan con el servicio eficiente..... 64

## I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la presente tesis, tiene como título “Liderazgo y Desempeño Laboral del Personal que Labora en la Cafetería Café “Fratello” de la Ciudad de Huánuco - 2018”. El Liderazgo y desempeño es fundamental y elemental para el surgimiento de un establecimiento y su posicionamiento con la sencillez y la ubicación es una parte imprescindible para el negocio.

Hoy más que nunca el concepto de liderazgo toma vigencia, él surge de una manera correlacionada con la crisis, la que en Latinoamérica es sumamente crítica en todos los aspectos de la vida. Es así como muchos autores afirman que la actual crisis está asociada a un "Vacío de liderazgo". Luego crisis y liderazgo están asociados y se busca desarrollarlo porque es como una inmensa energía que transforma las ideas en realidades.

En el presente trabajo, los autores presentan en forma breve y sencilla sus criterios sobre la importancia que el liderazgo del talento humano tiene para el posicionamiento tendrá para el buen desempeño de los directivos, gerentes, administradores y todas aquellas personas que necesiten influir en la conducta de los demás para lograr objetivos predeterminados.

Una nueva forma de contemplar la comunicación, es a través del enfoque que da el posicionamiento, un concepto tan simple, que la gente no logra entender lo potente que es. Ante todo, debemos aclarar que el posicionamiento no se refiere al producto, sino a lo que se hace con la mente de los probables clientes o personas a las que se quiere influir; o sea, cómo se ubica el producto en la mente de éstos. El posicionamiento es lo primero que viene a la mente cuando se trata de resolver el problema de cómo lograr ser escuchado en una sociedad sobre comunicada. Para poder lograr algo, en la sociedad de hoy en día, es preciso ser realista, de esta manera, el enfoque fundamental del posicionamiento, no es partir de algo diferente, sino manipular lo que ya

## I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la presente tesis, tiene como título “Liderazgo y Desempeño Laboral del Personal que Labora en la Cafetería Café “Fratello” de la Ciudad de Huánuco - 2018”. El Liderazgo y desempeño es fundamental y elemental para el surgimiento de un establecimiento y su posicionamiento con la sencillez y la ubicación es una parte imprescindible para el negocio.

Hoy más que nunca el concepto de liderazgo toma vigencia, él surge de una manera correlacionada con la crisis, la que en Latinoamérica es sumamente crítica en todos los aspectos de la vida. Es así como muchos autores afirman que la actual crisis está asociada a un "Vacío de liderazgo". Luego crisis y liderazgo están asociados y se busca desarrollarlo porque es como una inmensa energía que transforma las ideas en realidades.

En el presente trabajo, los autores presentan en forma breve y sencilla sus criterios sobre la importancia que el liderazgo del talento humano tiene para el posicionamiento tendrá para el buen desempeño de los directivos, gerentes, administradores y todas aquellas personas que necesiten influir en la conducta de los demás para lograr objetivos predeterminados.

Una nueva forma de contemplar la comunicación, es a través del enfoque que da el posicionamiento, un concepto tan simple, que la gente no logra entender lo potente que es. Ante todo, debemos aclarar que el posicionamiento no se refiere al producto, sino a lo que se hace con la mente de los probables clientes o personas a las que se quiere influir; o sea, cómo se ubica el producto en la mente de éstos. El posicionamiento es lo primero que viene a la mente cuando se trata de resolver el problema de cómo lograr ser escuchado en una sociedad sobre comunicada. Para

poder lograr algo, en la sociedad de hoy en día, es preciso ser realista, de esta manera, el enfoque fundamental del posicionamiento, no es partir de algo diferente, sino manipular lo que ya está en la mente; reordenar las conexiones existentes. Las estrategias pasadas ya no funcionan en el mercado actual, hay demasiados productos, compañías y "ruidos". La sociedad está sobre comunicada, y es por ello que se hace necesario un nuevo enfoque en publicidad y en marketing. En el mundo de la comunicación de hoy, el único medio para destacar es saber escoger, concentrándose en pocos objetivos, practicando la segmentación; esto es "conquistando posiciones".

## **1. PLANTEAMIENTO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.**

### **1.1. Planteamiento del problema**

#### **a. Caracterización del Problema**

Según Contreras, Barbosa, Juárez y Uribe 2014, Para ser líder debe entonces despertarse un gran interés en la persona por conocer la realidad y su contexto y el porqué de ella; para ello deberá desarrollar las cualidades de un buen negociador, tener mucha empatía y compromiso con el futuro a partir de las soluciones que más le interese a los miembros de la organización en la cual actúa el líder. Para que la persona líder pueda comprometerse, primero debe conocerse a sí mismo, reconociendo sus fortalezas y también sus debilidades; de igual manera debe reconocer que las demás personas también tienen virtudes, conocimientos, capacidades y saber de ellos cuales se ignoran.

Cuando se reconoce las cualidades o virtudes que se posee, lo que tiene que hacer es creer en sí mismo, creer en sus capacidades, es creer en toda esa inmensa potencialidad que el ser humano tiene. Para ello debe saber en dónde

está, por qué esta ahí; para donde va y lo mejor para dónde deberá ir (visión de futuro).

Como parte del análisis de estas interrogantes el administrador líder de la empresa deberá formular el futuro deseado y establecer el camino más apropiado para llegar a él; esto es definir las estrategias, las cuales no se improvisan sino que deben planearse, "implica cierta cantidad de planeación para el futuro y simultáneamente, aprender de acciones pasadas y sobre la marcha"

Así tener liderazgo implica, poseer cúmulos de energía positiva y actuar con pensamiento positivo. Es salir de la rutina, es iniciar un cambio sin detenerse, es perseverar hasta alcanzar los objetivos propuestos como parte del futuro deseado. La gestión del desempeño es una de las principales herramientas que utilizan las empresas actualmente para promover el talento entre sus empleados. El objetivo de esta función es mejorar los resultados que los diferentes equipos de trabajo puedan obtener, mejorar la satisfacción y motivar el talento de los trabajadores.

La importancia de esta herramienta – la gestión y la evaluación del desempeño – reside en la posibilidad de identificar y retener ese talento, al mismo tiempo que se mejora la comunicación en la empresa y el desarrollo del personal, al posibilitarles una formación constante y establecer objetivos y metas. Actualmente, hay muchas empresas que pueden mejorar el desempeño aplicando diferentes métodos y a través de un buen sistema de gestión del desempeño. Por ejemplo, establecer los objetivos de cada departamento, las responsabilidades de cada puesto de trabajo y de cada perfil, conocer las

competencias que requiere cada puesto, compartir ideas o establecer un feedback continuo.

Es por ello que nos planteamos el siguiente enunciado del problema:

### **1.2. Problema general.**

PG: ¿En qué medida se da la relación entre el Liderazgo y el Desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018?

#### **Problemas específicos**

PE1: ¿En qué medida el Desempeño Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018?

PE2: ¿En qué medida la Motivación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018?

PE3: ¿En qué medida la Estimulación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018?

Y para dar respuesta a estos enunciados del problema se plantearon los siguientes objetivos:

### **1.3. Objetivo General**

OG: Determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018.

### **Objetivos específicos.**

OE1: Determinar el desempeño personal que se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018

OE2: Determinar la Motivación Personal que se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018

OE3: Determinar la Estimulación Personal que se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **Justificación Teórica**

La investigación permitió usar bases teóricas científicas que permitan ser sujeto de contrastación con los instrumentos primarios de investigación que se van a usar. Generando conocimiento beneficioso para la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco. Se demostrará cómo la gestión de la calidad permite generar una ventaja competitiva y, sobre todo, permitir su desarrollo sostenible en el tiempo.

### **Justificación Metodológica**

La tesis empleo métodos científicos validados académicamente, partiendo por lo inductivo a lo deductivo, siendo la observación el método que complementa con la información que se desea obtener.

### **Justificación Práctica**

Los resultados generados permitieron a la empresa tomar decisiones futuras para mejorar su presencia en el mercado. La información estará sujeta a la respuesta de sus propios clientes. Por lo tanto, será un buen insumo para la toma de decisiones de la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco.

## II REVISIÓN DE LA LITERATURA.

### Antecedentes

Luego de haber realizado la revisión de antecedentes en los centros de información como la biblioteca y páginas de internet se encontraron las siguientes investigaciones prácticas relacionadas al tema:

Antecedentes a nivel internacional.

Centurión (2015). En el artículo Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2013) describe las principales características de la gestión de calidad, la formalización, el financiamiento, la competitividad, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas. Concluye, que las Mypes en la provincia del Santa en su mayoría son dirigidas por personas adultas de sexo femenino, con instrucción secundaria y superior técnica, y están en el mercado por más de 4 años. Son formales y fueron creadas para obtener ganancia. La formalización les proporciona ventajas como aumento de sus ventas y obtención de créditos, ayudándoles a posesionarse en el mercado. En la competitividad, la mayoría de las Mypes no cuenta con un plan estratégico, conoce a sus competidores y percibe que es competitivo.

(Quispe y Rengifo, 2013) en si tesis para obtener el título profesional de contador y economista, Cuyo objetivo fue Determinar los efectos de la informalidad que inciden en la formalidad de las PYMES del sector calzado en el distrito el Porvenir, provincia, de Trujillo de Enero a Julio 2013, llegó a las siguientes conclusiones:

- Las pérdidas de beneficios sociales de los trabajadores que incluye seguros, vacaciones, compensación por tiempo de servicios, gratificaciones, genera una inestabilidad en el trabajador.

- La inseguridad del empleo proviene porque no existe un tipo de contrato formal con el trabajador.

Antecedentes a nivel nacional:

En Perú-Chiclayo (2013), Niquén y Zapata<sup>19</sup>, efectuaron el estudio “Percepciones de enfermeras asistenciales sobre: rol gerencial de enfermeras jefes de servicio. Hospital Nacional – EsSalud Chiclayo – Perú, 2013” se realizó bajo el paradigma cualitativo, abordaje: estudio de caso, teniendo como objetivo identificar, describir y analizar las percepciones; los escenarios fueron tres servicios críticos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo – EsSalud: Emergencia, Unidad de Cuidados

Intensivos y Cirugía de Tórax Cardiovascular- Cardiología- Otorrinolaringología; los datos se recolectaron utilizando la entrevista semiestructurada a profundidad, la muestra estuvo constituida por 10 enfermeras asistenciales, se determinó por saturación, el análisis fue de contenido, surgiendo tres categorías: El liderazgo habilidad para una gestión eficiente. Sub categorías: El liderazgo ausente: una percepción en el rol gestor, El liderazgo una habilidad requerida en la gestión; categoría: El arte de gestionar recursos en el cotidiano del rol gestor. Subcategorías: Las demandas en la gestión de recursos humanos, La falta de insumos como descrédito de la gestión; categoría: Percepción del rol gestor: entre la aquiescencia, el disconfort y la expectativa. Subcategorías: Refrendando la aquiescencia de la

gestión, Manifestando disconfort con la gestión y Exteriorizando las expectativas sobre el rol gestor. Las conclusiones fueron: Las enfermeras asistenciales perciben en el rol gestor: alta preparación académica, sobrecarga laboral, falta de liderazgo, inadecuada gestión de recursos humanos y materiales, imperceptible práctica de habilidades sociales, e insatisfacción con el desempeño gestor. La investigación, se rigió en los Principios de la Ética Personalista de Sgreccia y Rigor Científico de Castillo.

Antecedente local.

El Autor: Caroth Franchesca, Abensur Jimenez, con su Título: “La gestión de la calidad total y su influencia en los servicios de atención a los usuarios en el área de transporte terrestre de la dirección regional sectorial de transportes y comunicaciones de Ucayali-2013”, de la Universidad de Huánuco - Perú

Año: 2013

Conclusión:

El estudio de la presente tesis tiene como conclusiones los siguientes:

- Falta de conocimiento de los documentos de gestión, que no permite al personal de atención al usuario desempeñarse adecuadamente, ya que desconoce sus funciones y no toma decisiones oportunas.
- Falta de conocimiento de las normas legales teniendo como consecuencia la demora en los procesos de atención al usuario.

En Huaral- Perú (2012) Pajuelo y Catillejo, elaboro el estudio “Relación del liderazgo del director con el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa Andrés de los Reyes de Huaral en el año 2012” con

el objetivo de determinar la relación del liderazgo del Director con el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Andrés de los Reyes en el año 2012. La investigación fue de tipo aplicada Correlacional y de diseño no experimental transversal, con un método cuantitativo, habiendo utilizado el criterio de selección probabilístico o al azar, con la aplicación de un cuestionario tipo Likert. Los resultados evidenciaron que existe una relación significativa entre el liderazgo del director y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Andrés de los Reyes de Huaral, por cuanto que falta de liderazgo del Director genera un desempeño docente de regular calidad.

Bases teóricas de la investigación:

Micro y pequeña empresa

Según el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28015, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente las micro y pequeñas empresas (MYPE) son aquellas unidades económicas que realizan actividades de producción, extracción o brindan servicios bajo cualquiera de las formas de organización empresarial.

Definición de liderazgo

Según el Diccionario de la Lengua Española (1986), liderazgo se define como la dirección, jefatura o conducción de un partido político, de un grupo social o de otra colectividad.

El Diccionario de Ciencias de la Conducta (1956), lo define como las "cualidades de personalidad y capacidad que favorecen la guía y el control de

otros individuos". El Diccionario de Ciencias de la Conducta (1956), liderazgo lo define como las "cualidades de personalidad y capacidad que favorecen la guía y el control de otros.

Otras definiciones indican: -"El liderazgo es un intento de influencia interpersonal, dirigido a través del proceso de comunicación, al logro de una o varias metas", el liderazgo entraña una distribución desigual del poder. Los miembros del grupo no carecen de poder; dan forma a las actividades del grupo de distintas maneras. Aunque, por regla general, el líder tendrá la última palabra un líder también debe ser visionario y tener la capacidad de comunicación para conseguir guiar al equipo.

Según la Real Academia Española, "líder" es la persona a la que un grupo reconoce como jefe u orientador. El liderazgo de una persona debe estar basado en su comportamiento y compromiso, su finalidad es dirigir e influir positivamente en el comportamiento de los demás para la consecución de determinados objetivos. El liderazgo es el arte de influenciar, comandar y conducir a personas o de trabajar en un equipo de personas, atrayendo seguidores, influenciando positivamente las actitudes y los comportamientos de estos e incentivarles para trabajar por un objetivo común.

#### Comportamiento del liderazgo

Unos nuevos enfoques sobre el tema, sostienen que el liderazgo es un comportamiento que se puede ejercitar y perfeccionar. Las habilidades de un líder implican carisma, paciencia, respeto, integridad, conocimiento o inteligencia, disciplina y, sobre todo, la capacidad de influir en los subordinados.

Ralph M. Stogdill, En su resumen de teorías e investigación del liderazgo, señala que "existen casi tantas definiciones del liderazgo como personas que han tratado de definir el concepto". El autor Richard L. Daft, en su libro *La experiencia del liderazgo*, define el liderazgo como: La relación de influencia que ocurre entre los líderes y sus seguidores, mediante la cual las dos partes pretenden llegar a cambios y resultados reales que reflejen los propósitos que comparten. Los elementos básicos de esta definición son: líder, influencia, intención, responsabilidad, cambio, propósito compartido y seguidores.

El filósofo Hugo Landolfi define al liderazgo en su libro *la esencia del liderazgo* como: "El liderazgo es el ejercicio manifestativo de las actualizaciones y perfeccionamientos de un ser humano, denominado líder, quien por su acción se coloca al servicio del logro, a través de una misión, de uno o varios objetivos propuestos por una visión. Dicha visión debe alinearse y subordinarse necesariamente al Bien Último del hombre. Los objetivos propuestos por la visión deben incluir y considerar a aquellos objetivos que son individuales de cada una de las personas que conforman el equipo de liderazgo, conjuntamente con aquellos que son organizacionales".

Chiavenato, Idalberto, en su libro *Introducción a la Teoría Gerencial de la Administración*. "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos".

Luis Castañeda, en su libro "Naciste para ser Líder" define liderazgo como; es el conjunto de cualidades y hábitos positivos que motivan y

permiten a un individuo conducir a un grupo de personas al logro de fines superiores por caminos acotados por principios y valores de alto contenido moral.

Warren Bennis, Al escribir sobre el liderazgo, a efecto de exagerar la diferencia, ha dicho que la mayor parte de las organizaciones están sobre administradas y sub lideradas a medida que cambian las condiciones y las personas, cambian los estilos de liderazgo.

#### Tipos o estilos de liderazgo

Los tres estilos clásicos de liderazgo que definen la relación entre el líder y sus seguidores son: el autocrático, el democrático y el liberal.

- El liderazgo autocrático es un tipo de liderazgo autoritario, donde el líder impone sus ideas y decisiones sobre el grupo. El líder no escucha la opinión del grupo y se caracteriza por que el líder que trata de mantener el cumplimiento de objetivos a través de una autoridad rigurosa. En este tipo de liderazgo los trabajadores o miembros que siguen al líder suelen seguir al pie de la letra las órdenes sin derecho a reclamos o explicaciones. Este tipo de liderazgo suele crear notorios conflictos en el equipo de trabajo, creando de esta manera un ambiente de tensión y nerviosismo. Los líderes que mantienen un liderazgo autoritario suelen ser suplantados rápidamente por otro líder que sea más acorde a los a los requerimientos y demandas de la organización y del grupo.

- Liderazgo democrático, el líder anima y estimula la participación del grupo y dirige las tareas. Es un tipo de liderazgo participativo, donde las decisiones se toman en conjunto después de la

discusión o debate. En este tipo de liderazgo, el líder está comprometido con pasión y vocación con las responsabilidades que tiene a su cargo. Las personas que siguen a este tipo de líder suelen sentir compromiso, seguridad, propósito y satisfacción. Todos estos sentimientos positivos se dan porque perciben en el líder claramente su propósito y visión con el equipo y con los objetivos de la organización.

- Liderazgo liberal, hay libertad y total confianza en el grupo.

Las decisiones son delegadas y la participación del líder es limitada.

#### Definición de calidad

La raíz etimológica de la palabra calidad, tiene sus inicios en el término griego Kalos, que significa "lo bueno, lo apto" y también en la palabra latina qualitem, que significa "calidad" o "propiedad". En este sentido, calidad es una palabra de naturaleza subjetiva, una apreciación que cada individuo define según sus expectativas y experiencias, es un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo.

#### Evolución de la calidad

La calidad ha ido evolucionando y cambiando:

- En la II guerra mundial: El cliente era alguien quien compraba cualquier cosa, por ello no existía preocupación alguna en cuanto a la calidad de los productos o servicios que la empresa ofrecía y que el cliente percibía.

- Posguerra (JAPON): El cliente era alguien quien compraba cualquier cosa, por ello no existía preocupación alguna en cuanto a la calidad de los productos o servicios que la empresa ofrecía y que el cliente percibía.

- Años 80: Se empieza a recuperar la visión global de los procesos, con el fin de analizar de qué manera están orientadas a cumplir con el cliente. Surgen dos grandes tendencias: aseguramiento de la calidad y calidad total.

#### Desempeño personal

La medición por parte de los departamentos de Recursos Humanos del desempeño laboral debe estar basada en una serie de principios fundamentales. En primer lugar, esta evaluación debe tener en cuenta la trayectoria profesional de cada empleado dentro de la organización. En segundo lugar, los parámetros de medición han de tener una relación directa con las características del puesto de trabajo que ocupa el empleado al que se pretende evaluar.

Un tercer principio de la evaluación del desempeño es el establecimiento de la finalidad de dicho estudio: para qué estamos realizando la medición. Obviamente, esta herramienta está sujeta a un fin concreto, que es propiciar el aumento del rendimiento de los miembros de la organización. Como tercer principio, el proceso requiere que el empleado esté de acuerdo con el mismo y comprenda de manera clara los fines que se pretenden alcanzar con la evaluación. Finalmente, y como quinto principio de la evaluación del desempeño, la figura del supervisor o encargado del análisis debe ser clave a la hora de aportar ideas y propuestas para mejorar el desempeño. De nada sirve una evaluación de estas características si finalmente las propuestas no se llevan a cabo.

#### Motivación personal

La Motivación según considera la autora de este artículo, es un sentimiento impulsivo, producto del deseo de hacer u obtener algo, el cual muchas veces nos puede llevar a actuar en forma positiva o competitiva y otras veces en forma negativa o inescrupulosa. Esto nos debe hacer pensar que lo contrario a la Motivación, es la Indiferencia.

Otros autores también han considerado el concepto de la Motivación de diferentes maneras, entre ellas se puede mencionar:

"La motivación me indica hacer algo porque resulta muy importante para mí hacerlo" (Herzberg, citado en Cave, Morales, Terzano, & Calfapietra, 2004).

"La forma en que la conducta se inicia, se energiza, se sostiene, se dirige, se detiene, y con el tipo de reacción subjetivo que está presente en la organización mientras sucede todo esto" (Jones, citado en Cave et al., 2004).

"El deseo que tiene una persona de satisfacer ciertas necesidades" (Dessler, citado en Cave et al., 2004).

"Tiene algo que ver con las fuerzas que mantienen y alteran la dirección, la calidad y la intensidad de la conducta" (Kelly, citado en Cave et al., 2004).

"Voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar metas organizacionales, condicionadas por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual" (Robbins, citado en Cave et al., 2004).

La motivación es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. La motivación está constituida por

todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. (Mary, (2006)).

La Motivación es el producto de la ambición, sin ambición no puede existir la motivación; ésta va mucho más allá del entorno empresarial, sus raíces siempre recaen en la persona misma, el entorno en el cual la persona se desenvuelve y como la persona encaja o se ajusta a la verdadera realidad que lo rodea. (Salom, 2003).

La Motivación significa dar al trabajador las oportunidades para desarrollar su capacidad y potencialidades, en bien de él mismo y de la organización (Rucobo, 2004).

La palabra Motivación vine del latín moveré que significa mover. Sin embargo, una definición más completa dice que motivación es una serie de procesos individuales que estimula una conducta para beneficio propio, colectivo ó laboral. (Olivero, 2006).

Todos estos conceptos señalan que, efectivamente, la Motivación es un sentimiento provocado por diferentes razones, como son las creencias, valores, intereses, miedos, y algunas fuerzas tanto internas como necesidades, intereses y las creencias; como externas, ya sea peligro o medio ambiente. (Olivero, 2006).

De tal forma que la Motivación puede ser de dos clases:

- Extrínseca, es decir, aquella que obedece a motivos externos (Cave et al., 2004) por ejemplo el dinero, la posición, y el poder (Olivero, 2006).

- Intrínseca, cuando la motivación personal se realiza únicamente por interés o por el placer de realizarla. La función de esta necesidad psicológica es la de impulsar al ser humano a mejorar y a dominar su entorno. Esta nos sirve para conseguir metas más difíciles, pues son necesidades psicológicas (Olivero, 2006).

Cave et al. (2004) también mencionan que existen tres tipos de modelos aplicables, que son:

- Modelo de Expectativa: El hombre es un ser pensante y razonable que posee creencias, expectativas y esperanza en su visión futurista.

- Modelo de Porter y Lawler: Este modelo se basa en la relación que hay entre los esfuerzos y la recompensa con respecto a la actividad laboral.

- Modelo integrador de motivación: Es la combinación de las necesidades, impulso de realización, expectativa, desempeño, satisfacción, etc.

Existe una pregunta muy importante relacionada con nuestra motivación, la cual es: ¿De dónde surge la Motivación? Goldvarg (2004) menciona que existen muchas metas que nos gustaría alcanzar, las cuales nos mantienen interesados y llenos de energía, es decir, son el motor que nos alienta para seguir adelante y a veces son lo que dan sentido a nuestra vida. Si las metas que nos formamos se basan en nuestros intereses, ¿cuáles son los diferentes intereses que pueden tener dichas metas? Goldvarg señala que éstos pueden ser interés familiar, laboral, económico, salud, desarrollo espiritual, o crecimiento personal.

Una vez que hemos definido una meta, se debe dar el siguiente paso que es identificar si hemos sido capaces de cumplirla. Para ello podemos hacernos una serie de preguntas como: ¿Cuándo queremos nuestro objetivo y cómo mediremos nuestro nivel de efectividad? ¿Qué haremos para conseguir nuestra meta? ¿Cuánto nos comprometeremos con nuestra meta y con nosotros mismos? ¿Qué se opone para conseguir nuestra meta? (Goldvarg, 2004).

#### Estimulación personal

Mucha gente cree tenerle miedo al fracaso, pero lo que realmente tienen es miedo al éxito, sienten que no lo merecen. Esto trae como consecuencia que no tengan definidas metas positivas y manejan una mezcla de positivo con negativo. Lo negativo es que creen que vendrá junto con el éxito o que se requiere primero pasar por ello para tenerlo. EFT ayuda a eliminar estas asociaciones negativas a ser exitoso abriendo camino a las metas.

Mejorar el desempeño del personal requiere una participación especial del área de supervisión. Este departamento de la empresa debe buscar que las tareas cumplidas por los trabajadores cumplan con los plazos y requerimientos, en otras palabras, que sean acordes a los objetivos del negocio. Estos objetivos deben remarcarse diariamente, reforzando la idea en las áreas de trabajo.

Si el objetivo es llegar a un número de ventas, pues debe recordarse esta meta tanto en las oficinas y espacios de trabajo, como carteles incentivando hacia el objetivo además de mediciones. También debe

mencionarse estos objetivos en las periódicas reuniones, donde usualmente se suele medir y analizar que se está haciendo mal o bien.

¿Qué características deben tener objetivos de desempeño? Por lo general se establecen 3 reglas específicas para que los objetivos sean claros, posibles de lograr y medir:

Deben ser específicos: los objetivos deben carecer de toda ambigüedad. Tanto si son cuantitativos o cualitativos, deben llevar implícito un modelo de medición. ¿Los objetivos cualitativos pueden ser medibles? Claro que sí, pero requiere una mayor observación y participación honesta por parte los supervisores, pues se analiza el desempeño humano más allá de los simples números.

#### Desempeño laboral

El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos.

Es una evaluación a nivel individual, una medida basada en el esfuerzo de una sola persona. Generalmente el departamento de recursos humanos administrará la evaluación, pero el desempeño laboral es un proceso sumamente importante para el éxito de toda compañía.

La definición de desempeño laboral puede parecer sencilla a primera vista: se trata de qué tan bien o mal hacen los empleados su trabajo. Pero

cuando se considera el impacto que este concepto tiene en el negocio, es esencial tener una mirada más profunda.

Hay que tener en cuenta cómo un mal trabajador puede arruinar un grupo. Por otro lado, el desempeño ejemplar de los empleados puede aumentar la motivación y el resultado final.

El departamento de recursos humanos y los supervisores individualmente deben medir regularmente el desempeño laboral de los empleados.

Cuando un empleado realiza bien este trabajo, se podrá vender más. Sin embargo, ciertos factores adicionales al desempeño influyen en los ingresos generados.

Por ejemplo, las ventas podrían desplomarse debido a las condiciones económicas, cambios en las preferencias de los clientes, cuellos de botella en producción, etc.

En estos escenarios, el desempeño de los empleados puede ser el adecuado, pero ser bajas las ventas.

Relevante para la meta organizacional

El desempeño laboral tiene que dirigirse hacia los objetivos de la organización que sean relevantes para el puesto o función. Por tanto, no se incluirán actividades en las que se hagan esfuerzos por alcanzar objetivos periféricos.

Por ejemplo, el esfuerzo hecho en llegar al trabajo en el menor tiempo posible no es desempeño, excepto cuando se trate de evitar un retraso.

En trabajos donde las personas son altamente interdependientes, el desempeño puede contener el grado en que una persona ayuda a los grupos y a sus colegas.

Por ejemplo, actuando como un buen modelo a seguir, dando consejos, o ayudando a lograr las metas del grupo.

#### Puesto de trabajo

Existen básicamente dos tipos de lugar de trabajo, el primero es aquel que es estático, vemos como un operador se mantiene en un solo sitio manipulando un equipo o realizando con herramientas, modificaciones o simplemente haciendo que algo se mantenga operativo, pero siempre en el mismo lugar. Un ejemplo de esto es un cajero del banco, que siempre debe estar disponible al público en su asiento detrás del mostrador. En este caso, el trabajador podrá personalizar el ambiente de este espacio para sentirse más cómodo o a gusto, está demostrado que mientras más en armonía el trabajador se sienta, más optimizará y le pondrá empeño a su labor.

La otra área de trabajo es más genérica, ya que es aquella en la que se requiere que el empleado vaya de un punto a otro tantas veces se le indique o lo amerite. En este campo, se podría decir que los encargados de mantenimiento de un edificio son parte de este grupo, ya que tendrían que distribuirse por todas las instalaciones para cumplir con su deber. Por su parte los taxistas, los policías, los bomberos, a pesar que tienen toda la ciudad para laborar, siempre tendrán una central de operación es un sitio al que llegar para recibir la orden o encomienda que deben cumplir.

En un sentido más abstracto de la frase, un lugar de trabajo es aquello que le corresponde hacer al trabajador, independientemente de la ubicación de este, en algunos casos la labor como tal es a lo que se le denomina espacio laboral.

### Condiciones de trabajo

Uno de los elementos esenciales el contrato de trabajo es la remuneración. En principio, ésta puede definirse como todo aquello que percibe el trabajador por los servicios prestados a favor del empleador. Sin embargo, usualmente será legislador quien jurídicamente determine qué debe entenderse por este concepto. Todo aquello que se otorgue al trabajador que no pueda considerarse incluida en la definición contenida en el ordenamiento laboral será considerado a su vez como no remunerativo; entre estos encontramos las denominadas condiciones de trabajo.

El presente informe tiene como finalidad principal, analizar el tratamiento legal y jurisprudencial, vigente en nuestro medio, de las condiciones de trabajo.

#### 1. Remuneración:

Para una mejor comprensión de lo que se entiende por condiciones de trabajo, consideramos necesario revisar el concepto de remuneración definido en nuestra legislación. Así tenemos que según el artículo 6° del decreto Legislativo supremo N° 03-97-TR (27-03-97), Texto Único ordenado del decreto Legislativo N° 728, Ley de productividad y Competitividad Laboral (LPCL), “Constituye remuneración para todo efecto legal el integro de lo que el trabajador recibe por sus servicios, en dinero o e especies cualquiera sea la

forma o denominación que tenga, siempre que sean de su libre disposición. Las sumas de dinero que se entreguen al trabajador directamente en calidad de alimentación principal, como desayuno, almuerzo o refrigerio que lo sustituya o cena, tiene naturaleza remunerativa (...)

De esta definición nos interesa destacar el carácter contraprestativo que le confiere la ley a la remuneración.

De acuerdo con la clasificación de los contratos desarrollada por la doctrina, el de trabajo es uno de prestación recíprocas, es decir cumplimiento de la obligación que corresponde a una de las partes genera el cumplimiento de la obligación que le corresponde a la otra parte. En el caso del contrato de trabajo, la remuneración es la contraprestación debida por el empleador ante el trabajo prestado por el trabajador en una situación de subordinación.

Relacionado con el carácter contraprestativo de la remuneración, el contrato de trabajo se clasifica como uno de carácter oneroso, es decir “aquel en el que cada una de las partes tiene a su cargo, una prestación”. En la medida que toda la prestación tiene un valor patrimonial, la prestación que debe cumplir el empleador es la entrega de una remuneración, la cual implica una ventaja patrimonial a favor del trabajador. Según la doctrina, estamos ante la ventaja patrimonial a favor – en este caso, a favor del trabajador – sea por que incrementa un patrimonio o se evita la disminución del mismo.

En una primera interpretación de la definición de remuneración contenida en la LPCL, podemos señalar que en una relación laboral aquellos conceptos que se otorgan al trabajador como contraprestación por sus

servicios y que impliquen una ventaja patrimonial para éste, serán considerados como remuneración.

## 2. Condiciones de Trabajo:

Las condiciones de trabajo, también están reguladas de forma expresa en nuestra legislación. En el artículo 19° del decreto Supremo N° 01-97-TR (01-03-97), Texto Único Ordenado de la ley de Compensación por Tiempo de Servicios (TS), Decreto Legislativo N° 650, se detallan una serie de beneficios que no son computables para el cálculo de la CTS. En la aplicación del artículo 7° del Decreto Supremo N° 03-97-TR, los conceptos previstos en este artículo tampoco constituyen remuneración para ningún efecto legal.

En el literal d) del artículo 19° se menciona en forma expresa a las condiciones de trabajo como concepto no remunerativo. El literal i) del mismo artículo, contiene una definición de condición de trabajo, entendida como “Todos aquellos montos que se otorgan al trabajador para el cabal desempeño de su labor o con ocasión de sus funciones, tales como la movilidad, viáticos, gastos de representación, vestuarios y en general todo lo que razonablemente cumpla tal objeto y no constituya beneficio o ventaja patrimonial para el trabajador.

De esta definición, nos interesa resaltar los siguientes aspectos:

En un primer momento, se señala que será condición de trabajo lo que se entregue al personal para que pueda prestar sus servicios a cabalidad. A contrario, si el trabajador no cuenta con estos elementos difícilmente podría cumplir con sus obligaciones en la forma y calidad esperada por el empleador. Debido a que los servicios prestados por el personal contratado, es uno de los

medios con los que cuenta el empleador para alcanzar los objetivos por los cuales éste constituyó una empresa o negocio, será prácticamente una obligación para el empleador, otorgar estas condiciones de trabajo. Si bien es cierto que lo entregado a los trabajadores que sea imprescindible para prestar sus servicios, tienen tal categoría, de la definición legal antes señalada también serían consideradas como condición de trabajo todo aquello que sea “necesario” para el cabal desempeño de las labores del trabajador. En este último supuesto, corresponderá determinar en cada específico caso, si el empleador está obligado a entregar lo que se necesite, para que el personal pueda cumplir con sus obligaciones en la forma debida. Ello es importante, porque si el trabajador no labora en la forma esperada, por no contar con los medios que razonablemente puedan ser considerados como necesarios, no sería responsable del incumplimiento parcial por la prestación de sus servicios.

Por otro lado, la norma también menciona la posibilidad de considerar como condición de trabajo, lo que se entregue al trabajador “en ocasión de sus servicios”; más que un supuesto distinto al analizado anteriormente, consideramos que está incluido en éste. En efecto, la mención a los servicios que va a prestar el trabajador para lo cual ha sido contratado y su relación con las condiciones de trabajo, entendemos que está más referida a “determinadas labores” que realizan algunos trabajadores. Así, por ejemplo, es común otorgar a los cobradores o mensajeros un monto de dinero para que puedan trasladarse de un lugar a otro. Ello le permitirá prestar sus servicios – precisamente – en forma adecuada, a cabalidad

El último elemento a considerar de la definición de condición de trabajo contenida en nuestra legislación, consiste en que ésta no constituye una ventaja o beneficio patrimonial para el trabajador. En efecto, ésta se entrega para que el trabajador pueda prestar sus servicios, por tanto, en ningún caso incrementa su patrimonio.

También se refiere a las condiciones de trabajo, el inciso j) del mismo artículo 19º de la ley de la CTS, con relación a la alimentación proporcionada directamente por el empleador por ser indispensable para la prestación de los servicios o cuando se derive el mandato legal expreso. Cabe señalar que esta regla se repite en el artículo 20º de la norma antes mencionada.

Finalmente, en el artículo 8º del Decreto Supremo N° 04-97-TR (15-04-97), Reglamento de la Ley de la CTS, se señala que las condiciones de trabajo pueden ser otorgadas en dinero o en especie.

Otras consideraciones sobre las condiciones de trabajo:

- Habíamos mencionado que las condiciones de trabajo son las indispensables para que el trabajador pueda cumplir con sus obligaciones laborales o por lo menos, las necesarias para prestar sus servicios en forma adecuada. Sin embargo, generalmente se suele aludir a las condiciones de trabajo como aquellas que “facilitan la labor del trabajador” lo cual implicaría adicionarle una característica que no está contenida en la definición legal. En todo caso, importará que lo entregado al trabajador para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones no le genere una ventaja patrimonial.

- Las condiciones de trabajo pueden ser otorgadas por el empleador en el monto y la regularidad que se estime conveniente, siempre

que guarden relación con el servicio a prestar, además de una debida acreditación.

- En algunas ocasiones, es el trabajador quien aporta los elementos indispensables, necesarios o que facilitan la prestación de sus servicios. En estos casos, el empleador deberá pagar un monto de dinero que compense lo gastado por el trabajador, siendo esto considerado como una condición de trabajo.

- Como habíamos señalado previamente, el pago de una remuneración implicaba una ventaja patrimonial para el trabajador, porque incrementa su patrimonio o evita su disminución. Si bien lo pagado por el empleador como condición de trabajo evita un desmedro del patrimonio del trabajador, en este caso es otorgado para el cumplimiento de sus servicios y no para las satisfacciones de una necesidad del trabajador.

- Aquellos elementos que se otorgan al trabajador con la finalidad de proteger su salud e integridad física cuando este realiza actividades consideradas como riesgosa, también son considerados como condiciones de trabajo. En estos casos, obligación del empleador de implementar estas medidas de protección tiene como fundamento el denominado deber de previsión.

### 3. Recientes Modificaciones Tributarias

Una de las modalidades en que suele entregarse las condiciones de trabajo es la asignación de movilidad otorgada a mensajeros, cobradores o ejecutivos de ventas, y en general aquellos trabajadores que deben salir constantemente del local de la empresa, para que puedan prestar sus servicios

o cumplir con sus funciones, los cuales a su vez son necesarios para el empleador. Como corresponde, el dinero otorgado, en ningún caso, representa un ingreso económico para el trabajador.

Este monto por gastos de movilidad, pese a ser un concepto no remunerativo, deberá ser incluido en las plantillas de pago de la empresa en aplicación de lo establecido en el Decreto Supremo N° 001-98-TR (22-01-98)

Para efectos del impuesto a la Renta, a fin de determinar la renta neta de tercera categoría, se admite como gasto deducible aquellos que sean necesarios para mantener o producir la renta gravada siempre que su deducción no se encuentre producida. ejemplos de estos “gastos deducibles, son las condiciones de trabajo, entre las que no tenemos la asignación de movilidad. Para acreditar que estos gastos son una condición de trabajo, Tribunal Fiscal había establecido como criterio, que la inclusión de los montos entregados al trabajador en un “Libro de gastos de Movilidad”, permitirá demostrar que fueron utilizados para que el personal pueda movilizarse y cumplir con sus servicios.

Para ello, este registro debía contener por lo menos, información referida a la fecha de la entrega de la asignación por movilidad, nombre del trabajador, monto otorgado, motivo y firma del trabajador.

Mediante el Decreto Legislativo N° 970 (24-12-2006), se ha modificado el artículo N° 37° del Decreto Supremo N° 170-2004-EF (08-12-2004), Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta, incluyendo expresamente como gasto deducible, a los gastos de movilidad de los

trabajadores que sean necesarios para el cabal desempeño de sus funciones y que no constituyan beneficio o ventaja patrimonial directa de los mismos.

Para efectos de su acreditación, la modificación señala que dichos gastos de movilidad, podrán ser sustentados con comprobantes de pago o con una planilla suscrita por el trabajador usuario de la movilidad, en la forma y condiciones que se señale en el reglamento. Como puede observarse, se ha recogido el criterio establecido por el Tribunal Fiscal.

Sin embargo, se aprecia que no se aceptará la deducción de gastos e movilidad con la planilla antes mencionada, en el caso de trabajadores que tengan a su disposición movilidad asignada por el contribuyente (en este caso empleador). Más allá de los fundamentos para imponer esta regla, consideramos que la situación antes descrita, no afecta su naturaleza de condición de trabajo, siempre que cumpla con las características propias de este concepto no remunerativo.

Asimismo, los gastos por movilidad sustentados en la planilla antes mencionada, no podrán exceder por cada trabajador, del importe diario equivalente al 4% de la Remuneración Mínima Vital mensual vigente de los trabajadores sujetos a la actividad privada. Es decir, actualmente no podrá exceder de S/. 20.00. Al igual que en el supuesto anterior, puede ser criticable la imposición e estos límites; sin embargo, si el trabajador percibe un monto adicional a la cantidad antes mencionada, este exceso seguirá considerándose como una condición de trabajo.

Rendimiento en el trabajo

Se considerarán rendimientos íntegros del trabajo a efectos del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) todas las contraprestaciones o utilidades, cualquiera que sea su denominación o naturaleza, dinerarias o en especie, que deriven, directa o indirectamente, del trabajo personal o de la relación laboral o estatutaria y no tengan el carácter de rendimientos de actividades económicas.

#### Rendimientos íntegros del trabajo en particular

a) Los sueldos y salarios.

b) Las prestaciones por desempleo.

c) Las remuneraciones en concepto de gastos de representación.

d) Las dietas y asignaciones para gastos de viaje, excepto los de locomoción y los normales de manutención y estancia en establecimientos de hostelería con los límites que reglamentariamente se establezcan.

e) Las contribuciones o aportaciones satisfechas por los empresarios para hacer frente a los compromisos por pensiones en los términos previstos por la disposición adicional primera del texto refundido de la Ley de regulación de los planes y fondos de pensiones, y en su normativa de desarrollo, cuando aquellas sean imputadas a las personas a quienes se vinculen las prestaciones.

Esta imputación fiscal tendrá carácter voluntario en los contratos de seguro colectivo distintos de los planes de previsión social empresarial, debiendo mantenerse la decisión que se adopte respecto del resto de primas que se satisfagan hasta la extinción del contrato de seguro.

No obstante, la imputación fiscal tendrá carácter obligatorio en los contratos de seguro de riesgo. A estos efectos se considera capital en riesgo la diferencia entre el capital asegurado para fallecimiento o incapacidad y la provisión matemática.

Definición de términos:

- Microempresa: Son unidades económicas organizadas que cuentan con 1 hasta 10 trabajadores y sus ingresos netos anuales no debe superar los 150 (UIT).

- Pequeña Empresa: Son unidades económicas organizadas que cuentan con 1 hasta 100 trabajadores, sus ingresos netos anuales no deben superar los 1700 UIT.

- Desarrollo Empresarial: Es el proceso mediante el cual el emprendedor y sus personales adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, que les va a favorecer en el manejo eficiente y fuerte de los recursos de su empresa, innovarán sus productos y procesos, de tal manera, que le ayuda al crecimiento sostenible de la empresa.

- Mypes: Sigla que corresponde a Micro y Pequeñas Empresas. Son sociedades unipersonales, de propiedad familiar, cuya planta no llega a cinco trabajadores y su gestión es poco profesional.

- Rentabilidad: Capacidad de rentar o producir un beneficio suficiente.

- Crecimiento: Aumento de tamaño, cantidad o importancia.

- Competitividad: Capacidad de Competir. Rivalidad para la consecución de un fin.

- Productividad: Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo, superficie de tierra cultivada, equipo industrial, etc.
- Prompyme: Comisión para promoción de la pequeña y Micro empresa.
- PIB: Es el valor monetario de los bienes y servicios finales producidos por una economía en un periodo determinado. El PIB es un indicador representativo que ayudada a medir el crecimiento o decrecimiento de la producción de bienes y servicios de las empresas de cada país.
- Costo de Oportunidad: Es un concepto económico que permite nombrar al Valor de la mejor opción que no se concreta o al costo de una inversión que se realiza con recursos propios y que hace que no se materialicen otras inversiones posibles.
- Costo Directo: Son cargos por concepto de material, de mano de obra y de gastos, correspondientes directamente a la fabricación o producción de un artículo determinado o de una serie de artículos o de un proceso de manufactura.
- Elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Fiabilidad. Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- Seguridad. Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

- Empatía. Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.
- Gestión. El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.
- Mercado. El Mercado es el lugar destinado por la sociedad en el que vendedores y compradores se reúnen para tener una relación comercial, para esto, se requiere un bien o servicio que comercializar, un pago hecho en dinero y el interés para realizar la transacción.
- Posicionamiento. es el lugar mental que ocupa la concepción del producto y su imagen cuando se compara con el resto de los productos o marcas competidores, además indica lo que los consumidores piensan sobre las marcas y productos que existen en el mercado.
- Calidad total. La calidad total es una sistemática de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, sistemas productivos, etc.
- Lealtad. El término de lealtad expresa un sentimiento de respeto y fidelidad hacia una persona, compromiso, comunidad, organizaciones, principios morales, entre otros.

- Satisfacción. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.

- Recompra. De forma genérica el término recompra se refiere a volver a comprar o comprar de nuevo un bien del que anteriormente ya se era propietario.

- Estrategia. Estrategia es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles.

### III HIPÓTESIS

#### **Hipótesis general:**

**HI:** El liderazgo influye significativamente en el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018.

#### **Hipótesis específicas:**

**Hi1:** El **desempeño personal** que se relaciona con el liderazgo influye significativamente con el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018

**Hi2:** La **Motivación Personal** que se relaciona con el liderazgo influye significativamente con el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018

**Hi3:** La **Estimulación Personal** que se relaciona con el liderazgo influye significativamente con el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018

## **IV METODOLOGÍA**

### **Diseño de la investigación:**

#### **Nivel de investigación**

El presente estudio se ubica en el nivel descriptivo explicativo, cuyo propósito es determinar el grado de relación entre las variables.

#### **Tipos de investigación**

El presente trabajo de investigación está basado en una investigación cuantitativa; porque en él se describirá los resultados de las unidades de análisis, para ello utilizaremos las técnicas de la encuesta y la observación, que nos brindarán un reporte de los indicadores que se están analizando.

#### **Diseño de la investigación.**

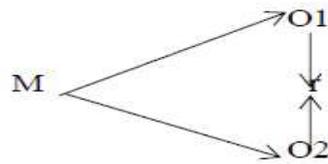
El presente trabajo reúne las características del diseño de investigación no experimental, ya que se realiza sin manipular las variables; Se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionadamente las variables y en donde los datos que son recolectados se dan en un determinado momento.

Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, utilizando para ello la técnica de la observación, que nos permitirá conocer uno o varios factores que determinan la influencia que tiene el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral.

Por la característica que presentara el método de la investigación, es descriptiva y explicativa, que se utilizó el siguiente diseño:

### Esquema

Se esquematiza del siguiente modo:



### Dónde:

M. Muestra

O1. Observación de la Variable Independiente.

r. relación

O2. Observación de la Variable Dependiente.

### Población y muestra:

#### Población.

Para llevar a cabo el trabajo de investigación se utiliza la población, a fin de ampliar la percepción desde el punto de vista interno y externo del sector objeto de nuestro estudio.

La población lo constituyen los clientes que frecuentan la cafetería “Café Fratello”.

#### Muestra:

La muestra se tendrá en cuenta por los clientes que frecuentan la cafetería “Café Fratello”, la muestra está formado por 800 usuarios que frecuentan el negocio.

**CUADRO N° 01  
MUESTRA DE CLIENTES QUE FRECUENTAN LA CAFETERÍA “CAFÉ FRATELLO”**

UNIDAD DE ANÁLISIS	SECTOR	TOTAL
<b>Clientes</b>	Cafetería	800
<b>TOTAL</b>		<b>800</b>

**Fuente:** Cafetería Café Fratello.

**Elaboración:** Propia

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) e^2 + p \cdot q \cdot z^2}$$

**N = Población = 800**

**n = Tamaño de la muestra**

**p = Probabilidad de éxito 50%**

**q = Probabilidad de fracaso 50%**

**e = Nivel de precisión 5%**

**z = Limite de confianza 1.96**

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (800)}{(800-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2}$$

$$n = \frac{768.32}{1.9975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{768.32}{2.9579}$$

n = 259.8

n= 260

Muestra inicial aproximado es de 260 sujetos de Investigación.

**Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.**

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>V. I. Liderazgo</b>	El liderazgo consiste en la habilidad o proceso por medio del cual el líder de la empresa es capaz de influir en los demás para poder conseguir los objetivos y satisfacer las necesidades de la empresa. ... Por eso, las empresas ya no solo necesitan jefes sino también líderes.	Desempeño personal	Tipo de Persona
			Comunicación Efectiva
		Motivación Personal	Incentivos Individuales
			Felicitaciones Individuales
		Estimulación personal	Satisfacción Laboral
			Servicio Eficiente
<b>V. D. Desempeño Laboral</b>	Evaluar el desempeño de un trabajador es un componente fundamental para las empresas, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. El proceso abarca misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos	Puesto de Trabajo	Desempeño del Trabajo
			Resultados deseados
		Condiciones de Trabajo	Contratos personales
			Conductas Personales
		Rendimiento en el trabajo	Metas personales
			Evaluación del Desempeño

**Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Técnica	Instrumento
---------	-------------

<p><b>Encuesta:</b> Para Recolectar información y convertirlas en datos precisos de nuestra muestra, en este caso los clientes. Aplicadas a los clientes de la cafetería “Café Fratello”.</p>	<p><b>Cuestionario de encuesta:</b> Instrumento consta de preguntas abiertas, y en su totalidad preguntas cerradas a través de una escala: siempre (4), casi siempre (3) a veces (2), nunca (1). Se distribuirá de preguntas para la variable independiente, y preguntas para la variable dependiente.</p>
<p><b>Revisión documental</b> Los que se utilizaran de los datos relacionados a las variables del posicionamiento y desempeño laboral durante el periodo 2018.</p>	<p><b>Ficha de recolección de datos</b> Se va realizar fichas para recolectar información de la revisión documental del posicionamiento y desempeño laboral durante el periodo 2018.</p>

**Plan de análisis.**

Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2006), “El instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente”.

En la presente investigación, se utilizará el programa IBM SPSS Statistics versión 22, donde se trabajará con las tabulaciones y se procesó estadísticamente las correlaciones entre las variables y dimensiones de la investigación para realizar la discusión de las hipótesis, también se trabajó con los datos obtenidos presentado mediante tablas y gráficos, también se realizará los análisis e interpretaciones de los resultados. También se utilizará la correlación de Pearson para determinar la correlación que tienen entre las dos variables.

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO: LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA CAFETERÍA “CAFÉ FRATELLO” DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO - 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>GENERAL:</b> ¿En qué medida se da la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018?	<b>GENERAL:</b> Determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018.	<b>GENERAL:</b> El liderazgo influye en el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018.	Desempeño personal	a) Tipo de Persona b) Comunicación Efectiva	a) Tipo de Persona b) Comunicación Efectiva
¿En qué medida la Motivación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018?	Determinar la Motivación Personal que se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018	La Motivación Personal influye en el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018	Liderazgo	Estimulación Personal	a) Satisfacción Laboral b) Servicio Eficiente
¿En qué medida la Estimulación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018?	Determinar la Estimulación Personal que se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018	La Estimulación Personal influye en el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco-2018	Desempeño laboral	Condiciones de Trabajo	a) Contratos personales b) Conductas Personales

## **Principios Éticos.**

### **PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA**

**Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

**Beneficencia y no maleficencia.** - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.** - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que

participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

Integridad científica. - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

Consentimiento informado y expreso. - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Buenas Prácticas de los Investigadores

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. En particular, es deber y responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general. Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados en otras personas.

En materia de publicaciones científicas, el investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas por las siguientes incorrecciones:

- a. Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
- b. Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
- c. Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.

Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben citarse cumpliendo las normas APA, según corresponda; respetando los derechos de autor.

En la publicación de los trabajos de investigación se debe cumplir lo establecido en el Reglamento de Propiedad Intelectual Institucional y demás normas de orden público referidas a los derechos de autor.

El investigador, si fuera el caso, debe describir las medidas de protección para minimizar un riesgo eventual al ejecutar la investigación.

Toda investigación debe evitar acciones lesivas a la naturaleza y a la biodiversidad.

El investigador debe proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso.

El investigador debe difundir y publicar los resultados de las investigaciones realizadas en un ambiente de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural, así como comunicar los resultados de la investigación a las personas, grupos y comunidades participantes de la misma.

El investigador debe guardar la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación. En general, deberá garantizar el anonimato de las personas participantes.

Los investigadores deben establecer procesos transparentes en su proyecto para identificar conflictos de intereses que involucren a la institución o a los investigadores.

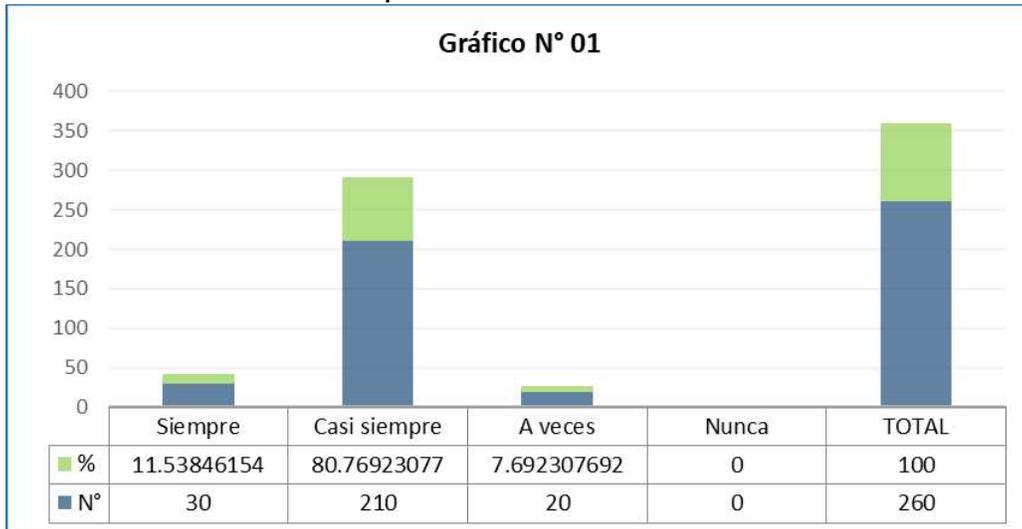
## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados:

Tabla N° 01. Cree usted que el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona de acuerdo a la necesidad para atender a los clientes y es importante.

	N°	%
Siempre	30	11.54
Casi siempre	210	80.77
A veces	20	7.69
Nunca	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>100.00</b>

Elaboración : Propia  
Fuente : Encuesta Aplicada



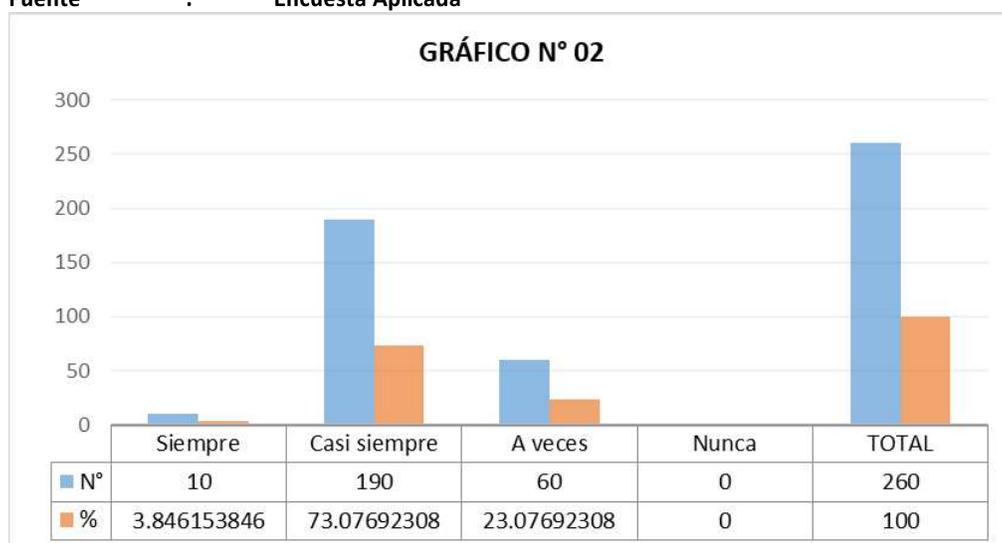
### INTERPRETACIÓN

Se ha determinado en base a **260 la muestra** que ha señalado el 11.54% Siempre, 80.77% Casi siempre, 7.69% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con la necesidad para atender a los clientes y determina 80.77% en casi siempre.

Tabla N° 02. Cree usted que el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el tipo de persona.

	N°	%
Siempre	10	3.85
Casi siempre	190	73.08
A veces	60	23.08
Nunca	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>100.00</b>

Elaboración : Propia  
Fuente : Encuesta Aplicada



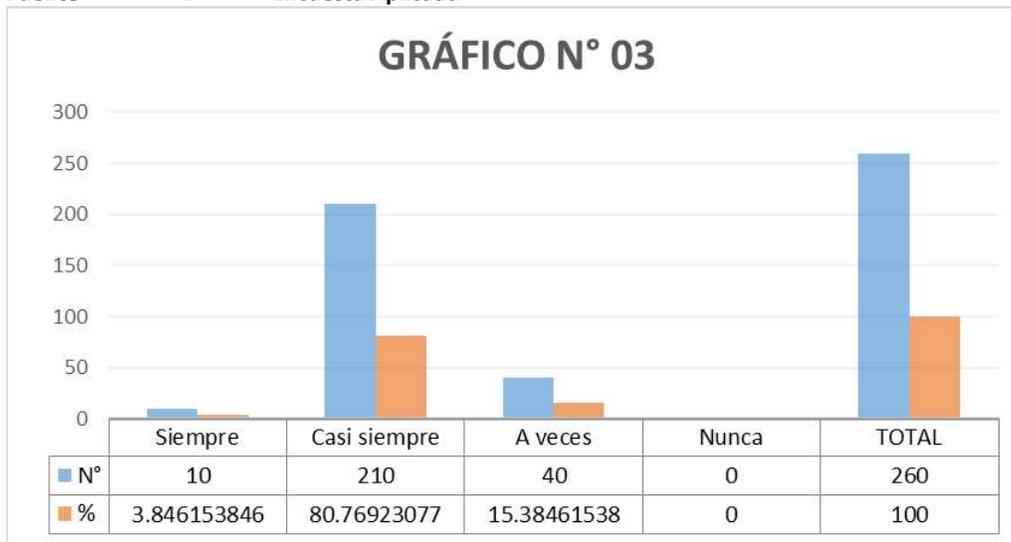
### INTERPRETACIÓN

Se ha determinado en base a **260 la muestra** que ha señalado el 11.54% Siempre, 80.77% Casi siempre, 7.69% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el tipo de persona, y se sobre sale en el indicador de casi siempre con el 73.08%.

Tabla N° 03. Cree usted que el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el tipo de comunicación efectiva.

	N°	%
Siempre	10	3.85
Casi siempre	210	80.77
A veces	40	15.38
Nunca	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>100.00</b>

Elaboración : Propia  
Fuente : Encuesta Aplicada



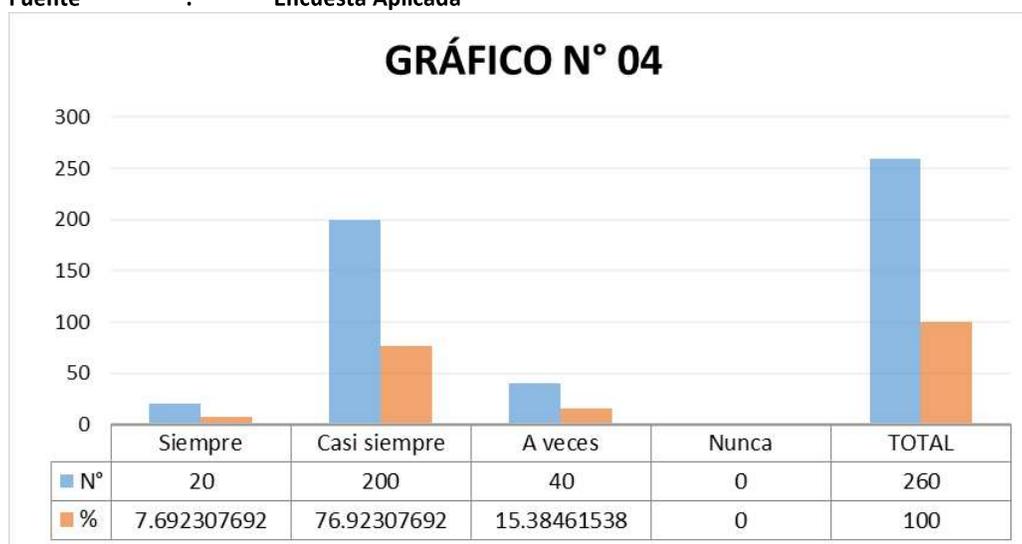
### INTERPRETACIÓN

Se ha determinado en base a **260 la muestra** que ha señalado el 3.85% Siempre, 80.77% Casi siempre, 15.38% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el tipo de comunicación efectiva, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 80.77%.

Tabla N° 04. Cree usted que la Motivación Personal influye en el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco se relaciona con el incentivo individual.

	N°	%
Siempre	20	7.69
Casi siempre	200	76.92
A veces	40	15.38
Nunca	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>100.00</b>

Elaboración : Propia  
Fuente : Encuesta Aplicada



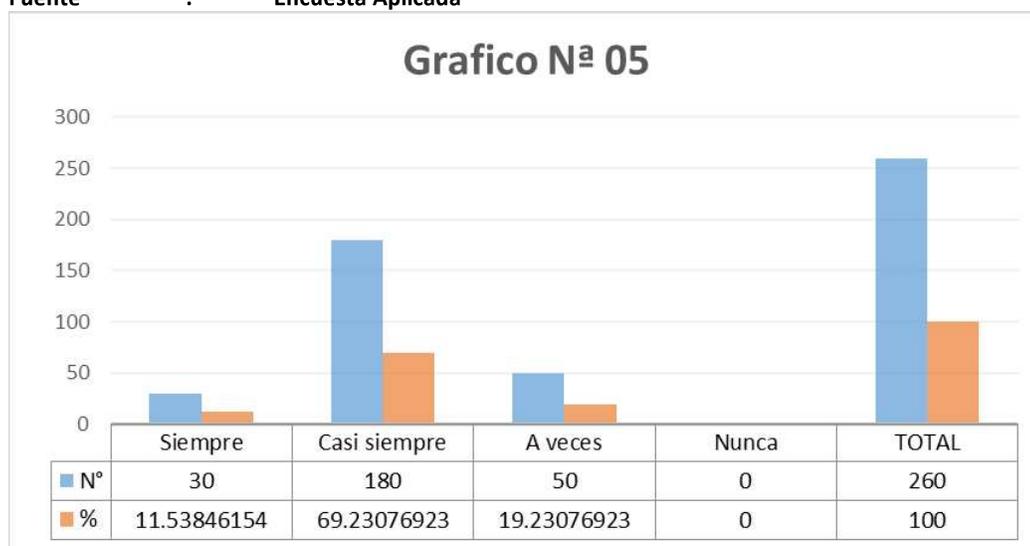
#### INTERPRETACIÓN

Se ha determinado en base a **260 la muestra** que ha señalado el 7.69% Siempre, 76.92% Casi siempre, 15.38% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, la Motivación Personal influye en el liderazgo y en el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco por lo que se relaciona con el incentivo individual, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 76.92%.

Tabla N° 05. Cree usted que la Motivación Personal influye en el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco se relacionado con la felicitación individual por su trabajo.

	N°	%
Siempre	30	11.54
Casi siempre	180	69.23
A veces	50	19.23
Nunca	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>100.00</b>

Elaboración : Propia  
Fuente : Encuesta Aplicada



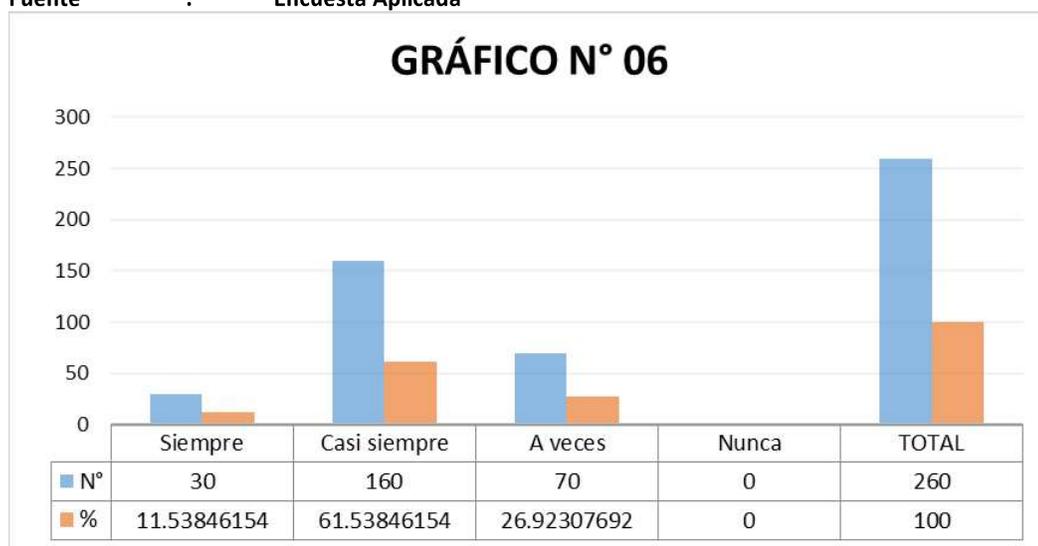
### INTERPRETACIÓN

Se ha determinado en base a **260 la muestra** que ha señalado el 11.54% Siempre, 69.23% Casi siempre, 19.23% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, la Motivación Personal influye en el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco por lo que se relaciona con la felicitación individual por su trabajo, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 69.23%.

Tabla N° 06. Cree usted que la Estimulación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relacionan con la satisfacción laboral.

	N°	%
Siempre	30	11.54
Casi siempre	160	61.54
A veces	70	26.92
Nunca	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>100.00</b>

Elaboración : Propia  
 Fuente : Encuesta Aplicada



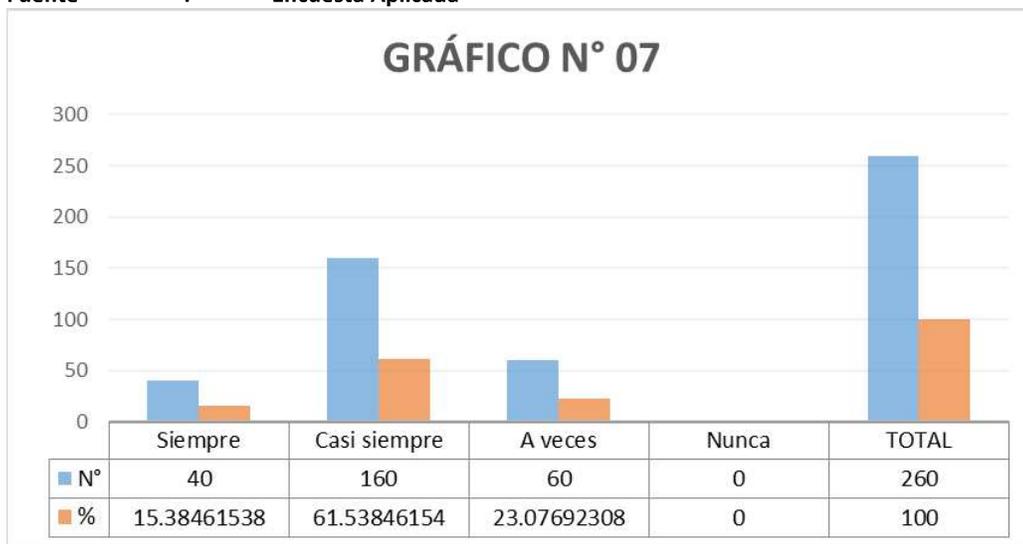
### INTERPRETACIÓN

Se ha determinado en base a **260 la muestra** que ha señalado el 11.54% Siempre, 61.54% Casi siempre, 26.92% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, la Estimulación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relacionan con la satisfacción laboral, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 61.54%.

Tabla N° 07. Cree usted que la Estimulación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relacionan con el servicio eficiente.

	N°	%
Siempre	40	15.38
Casi siempre	160	61.54
A veces	60	23.08
Nunca	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>100.00</b>

Elaboración : Propia  
Fuente : Encuesta Aplicada



### INTERPRETACIÓN

Se ha determinado en base a **260 la muestra** que ha señalado el 15.38% Siempre, 61.54% Casi siempre, 23.08% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, la Estimulación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relacionan con el servicio eficiente, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 61.54%.

## 5.2 Análisis de resultados.

### 5.2.1. Discusión de resultados:

- a) Centurión (2015). En el artículo Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2013) describe las principales características de la gestión de calidad, la formalización, el financiamiento, la competitividad, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas. Concluye, que las Mypes en la provincia del Santa en su mayoría son dirigidas por personas adultas de sexo femenino, con instrucción secundaria y superior técnica, y están en el mercado por más de 4 años. Son formales y fueron creadas para obtener ganancia. La formalización les proporciona ventajas como aumento de sus ventas y obtención de créditos, ayudándoles a posesionarse en el mercado. En la competitividad, la mayoría de las Mypes no cuenta con un plan estratégico, conoce a sus competidores y percibe que es competitivo, por lo que se relaciona con el 11.54% Siempre, 80.77% Casi siempre, 7.69% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con la necesidad para atender a los clientes y determina 80.77% en casi siempre, del objetivo general y el objetivo específico con el 11.54% Siempre, 80.77% Casi siempre, 7.69% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el tipo de persona, y se sobre sale en el indicador de casi siempre con el 73.08%.
- b) En Perú-Chiclayo (2013), Niquén y Zapata, efectuaron el estudio “Percepciones de enfermeras asistenciales sobre: rol gerencial de enfermeras jefes de servicio. Hospital Nacional – EsSalud Chiclayo – Perú, 2013” se realizó bajo el paradigma cualitativo, abordaje: estudio de caso, teniendo como objetivo identificar, describir y analizar las percepciones; los escenarios fueron tres servicios críticos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga

Asenjo – EsSalud: Emergencia, Unidad de Cuidados, Intensivos y Cirugía de Tórax Cardiovascular- Cardiología-Otorrinolaringología; los datos se recolectaron utilizando la entrevista semiestructurada a profundidad, la muestra estuvo constituida por 10 enfermeras asistenciales, se determinó por saturación, el análisis fue de contenido, surgiendo tres categorías: El liderazgo habilidad para una gestión eficiente. Sub categorías: El liderazgo ausente: una percepción en el rol gestor, El liderazgo una habilidad requerida en la gestión; categoría: El arte de gestionar recursos en el cotidiano del rol gestor. Subcategorías: Las demandas en la gestión de recursos humanos, La falta de insumos como descrédito de la gestión; categoría: Percepción del rol gestor: entre la aquiescencia, el discomfort y la expectativa. Subcategorías: Refrendando la aquiescencia de la gestión, Manifestando discomfort con la gestión y Exteriorizando las expectativas sobre el rol gestor. Las conclusiones fueron: Las enfermeras asistenciales perciben en el rol gestor: alta preparación académica, sobrecarga laboral, falta de liderazgo, inadecuada gestión de recursos humanos y materiales, imperceptible práctica de habilidades sociales, e insatisfacción con el desempeño gestor. La investigación, se rigió en los Principios de la Ética Personalista de Sgreccia y Rigor Científico de Castillo, por lo que ha señalado el 3.85% Siempre, 80.77% Casi siempre, 15.38% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el tipo de comunicación efectiva, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 80.77%. y también se determina y señala el 7.69% Siempre, 76.92% Casi siempre, 15.38% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, la Motivación Personal influye en el liderazgo y en el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco por lo que se relaciona con el incentivo individual, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 76.92%.

- c) El Autor: Caroth Franchesca, Abensur Jimenez, con su Título: “La gestión de la calidad total y su influencia en los servicios de atención a los usuarios en el área de transporte terrestre de la dirección regional sectorial de transportes y

comunicaciones de Ucayali-2013”, de la Universidad de Huánuco – Perú, Año: 2013, Conclusión: El estudio de la presente tesis tiene como conclusiones los siguientes: Falta de conocimiento de los documentos de gestión, que no permite al personal de atención al usuario desempeñarse adecuadamente, ya que desconoce sus funciones y no toma decisiones oportunas y el Falta de conocimiento de las normas legales teniendo como consecuencia la demora en los procesos de atención al usuario, el 11.54% Siempre, 69.23% Casi siempre, 19.23% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, la Motivación Personal influye en el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco por lo que se relaciona con la felicitación individual por su trabajo, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 69.23%, se sigue relacionando con

- d) En Huaral- Perú (2012) Pajuelo y Catillejo, elaboro el estudio “Relación del liderazgo del director con el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa Andrés de los Reyes de Huaral en el año 2012” con el objetivo de determinar la relación del liderazgo del director con el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Andrés de los Reyes en el año 2012. La investigación fue de tipo aplicada Correlacional y de diseño no experimental transversal, con un método cuantitativo, habiendo utilizado el criterio de selección probabilístico o al azar, con la aplicación de un cuestionario tipo Likert. Los resultados evidenciaron que existe una relación significativa entre el liderazgo del director y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Andrés de los Reyes de Huaral, por cuanto que falta de liderazgo del director genera un desempeño docente de regular calidad, y sea señalado el 11.54% Siempre, 61.54% Casi siempre, 26.92% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, la Estimulación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relacionan con la satisfacción laboral, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 61.54%. y se tendrá en consideración el 15.38% Siempre, 61.54% Casi siempre, 23.08% A veces, y el 0.00% Nunca,

con la siguiente pregunta, la Estimulación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relacionan con el servicio eficiente, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 61.54%.

## **VI CONCLUSIONES**

1. Según la conclusión del objetivo, el 11.54% Siempre, 80.77% Casi siempre, 7.69% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería

“Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con la necesidad para atender a los clientes y determina 80.77% en casi siempre.

2. Según la conclusión el 11.54% Siempre, 80.77% Casi siempre, 7.69% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el tipo de persona, y se sobre sale en el indicador de casi siempre con el 73.08%.
3. Según la conclusión el 3.85% Siempre, 80.77% Casi siempre, 15.38% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el tipo de comunicación efectiva, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 80.77%.
4. Según la conclusión el 7.69% Siempre, 76.92% Casi siempre, 15.38% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, la Motivación Personal influye en el liderazgo y en el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco por lo que se relaciona con el incentivo individual, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 76.92%.
5. Según la conclusión el 11.54% Siempre, 69.23% Casi siempre, 19.23% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, la Motivación Personal influye en el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco por lo que

se relaciona con la felicitación individual por su trabajo, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 69.23%.

6. Según la conclusión el 11.54% Siempre, 61.54% Casi siempre, 26.92% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, la Estimulación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relacionan con la satisfacción laboral, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 61.54%.
7. Según la conclusión el 15.38% Siempre, 61.54% Casi siempre, 23.08% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, la Estimulación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relacionan con el servicio eficiente, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 61.54%.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Recomendaciones:

1. Se recomienda que el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con la necesidad para atender a los clientes y determina 80.77% en casi siempre se debe de efectuar un entrenamiento para poder atender al cliente con la lectura de la carta para que el cliente pueda escuchar y pueda escoger.
2. Se recomienda que el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el tipo de persona, y comunicación efectiva se debe orientar y considerar como parte del negocio y no un empleado más.
3. Se recomienda que la Motivación Personal influye en el liderazgo y en el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco por lo que el incentivo individual y felicitaciones individuales se efectúen públicamente con la premiación estimulación incluso a la familia al menos con una cena para que el trabajador se sienta orgulloso de lo que está haciendo.
4. Se recomienda la Estimulación Personal para poder aplicar el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, ya que se relacionan con la satisfacción laboral, y servicio eficiente ya que al personal se debe adiestrar y enseñar los valores y los principios de un buen servicio así el cliente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguayo, D., Arriagada, R. y Pösse, C. (2007). Un análisis de los Antecedentes de Confianza y la Lealtad hacia las Marcas de la Industria Automotriz en Chile. Recuperado el 12 de junio de 2018, de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/635>
- Ana Alexandra Guachamin Ontaneda (2008). Propuesta para la implantación de un sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:2000 en la unidad de coordinación de contratos de Petro comercial. Recuperado el 10 de mayo de 2018 de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/645>
- Arrascue delgado Elizabeth y segura Cardozo Edgar. (2016). “gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer” chiclayo-2015
- Baltazar Franco, Armando Ulises (2017). “La gestión de la calidad como modulador de la satisfacción del cliente en un laboratorio de servicios de ingeniería” recuperado el 10 de mayo de 2018 de <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/10140>
- Bitaliana León Ávila (2015). La importancia de la calidad en las empresas, recuperado el 20 de mayo de 2018 de <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>.
- Gilmer Ceferino Santiago Espinoza (2016). gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos de la municipalidad distrital de Pillco Marca-año 2016.
- Grönroos, C. (1990), Service management and marketing. Managing the moments of truth in service competition. Lexington Books, Lexington, MA.
- Hernandez. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: Mc Graw Hill Educación.
- Kotler Philip y Armstrong Gary. Marketing: Edición para Latinoamérica. Madrid, España: Editorial PEARSON / Prentice Hall, 2003

Lluís Cuatrecasas (2010). Gestión Integral de la Calidad, Profit editorial, España. Recuperado el 25 de mayo de 2018 de [www.freelibros.org](http://www.freelibros.org).

Roger J. Best. Marketing estratégico 4ª edición, Pearson educación, S.A., Madrid, 2007.  
Recuperado el 30 de mayo de 2018 de [www.freelibros.org](http://www.freelibros.org)

Steenkamp, J.B. (1989), Product quality: An investigation into the concept and how it is perceived by consumer. Van Gorc, Assen/Maastricht, Holanda.

Valarie a. Zeithaml a. Parasuraman y Leonard I. Berry. Calidad Total en la Gestión de Servicios. Ediciones Daz de Santos, S.A., 1993 Juan Bravo, 3-A. 28006 Madrid (España).  
Recuperado el 30 de mayo de 2018 de [www.freelibros.org](http://www.freelibros.org).

# ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**ANEXO N° 01**  
**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTA**  
**CUESTIONARIO**

Buen día Sres, agradeciendo de antemano su apreciable colaboración con sus respuestas, e indicándoles que el propósito de este cuestionario es investigar la preferencia del Café Fratello siempre (4), casi siempre (3) a veces (2), nunca (1).

- Cree usted que el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona de acuerdo a la necesidad para atender a los clientes y es importante.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

- Cree usted que el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el tipo de persona.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

- Cree usted que el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el tipo de comunicación efectiva.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

- Cree usted que la Motivación Personal influye en el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco se relaciona con el incentivo individual.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

- Cree usted que la Motivación Personal influye en el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco se relacionado con la felicitación individual por su trabajo.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

- Cree usted que la Estimulación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relacionan con la satisfacción laboral.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

- Cree usted que la Estimulación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relacionan con el servicio eficiente.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

¡GRACIAS!