

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



RELACIÓN ENTRE LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DILLETO LUNAHUANÁ,
2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Br. Cuzcano Carbonel Marisel Mavi

<https://orcid.org/0000-0001-8878-0539>

ASESORA

Ms. Ramírez Arrascue Catherine Ivette

<https://orcid.org/0000-0001-6552-0494>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión humana

TRUJILLO – PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Catherine Ivette Ramírez Arrascue con DNI N° 72653205, como asesora del trabajo de investigación titulado Relación entre liderazgo y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto Lunahuaná, 2024 desarrollada por la egresada Marisel Mavi Cuzcano Carbonel. con DNI 70477675 del Programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Ms. Catherine Ivette Ramírez Arrascue
Asesora

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DR. MARCO ANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. SILVIA ANA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA GENARA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

MG. MARVIN OMAR AREDO GARCÍA

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

Este trabajo de estudio le dedico a mi hija Jamile, ella es mi mayor motivación y fuente de inspiración. Tus sonrisas y abrazos han sido mi impulso para superar los momentos difíciles. Quiero que sepas que todo lo que hago es por ti, para brindarte un mejor futuro. A mi madre por su apoyo incondicional. A las dos, les dedico mi tesis con profundo agradecimiento y gratitud.

La Autora.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la empresa Dilleto por su invaluable apoyo en el desarrollo de mi investigación y en la culminación de mi tesis. Agradezco su generosa colaboración y apoyo, que ha enriquecido significativamente mi trabajo. Su experiencia y recursos han sido vitales para obtener resultados relevantes y alcanzar los objetivos propuestos. Su contribución ha sido un factor determinante en el logro de este importante hito académico.

La Autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Marisel Mavi Cuzcano Carbonel con **DNI 70477675**, egresada del **Programa de Estudios de Administración** de la **Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”**, doy fe de que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas** para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “Relación entre liderazgo y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto Lunahuaná, 2024”, el cual consta de un total de **86 páginas**, incluyendo tablas y figuras y **30 páginas** en anexos.

Dejo constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de mi exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaro que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación.

Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.



La autora

Marisel Mavi Cuzcano Carbonel
DNI: 70477675

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	6
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	29
2.1. Enfoque y tipo de investigación	29
2.2. Diseño metodológico	29
2.3. Población y muestra	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	30
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos en la investigación	31
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	33
Tabla 2	34
Tabla 3	36
Tabla 4	37
Tabla 5	39
Tabla 6	40
Tabla 7	41
Tabla 8	43
Tabla 9	44
Tabla 10	44
Tabla 11	45
Tabla 12	46
Tabla 13	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	33
Figura 2.....	35
Figura 3.....	36
Figura 4.....	38
Figura 5.....	39
Figura 6.....	40
Figura 7.....	42
Figura 8.....	43

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo es realizar un análisis de la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto Lunahuaná en el transcurso del año 2024. Para ello es empleada la metodología de tipo cuantitativa a la par de un diseño correlacional y un enfoque descriptivo-analítico. La población estudiada incluyó a todos los empleados de la empresa, con una muestra representativa de 35 trabajadores seleccionados aleatoriamente. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento empleado fue un cuestionario estructurado que medía las percepciones de liderazgo y el desempeño laboral. Dentro de los principales resultados se evidencia una positiva y significativa correlación entre un liderazgo efectivo y un mayor desempeño laboral entre los empleados. Se observó que los líderes con estilos participativos tendían a tener equipos con mayores niveles de satisfacción y desempeño laboral. En conclusión, un liderazgo eficaz juega un papel crucial en la mejora del desempeño laboral, lo que sugiere que la implementación de prácticas de liderazgo participativo podría ser beneficiosa para la mejora de la productividad y la satisfacción laboral en la empresa Dilleto Lunahuaná.

Palabras clave: Liderazgo, Desempeño Laboral, Liderazgo Participativo, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

This study aims to examine the connection between leadership and job performance among employees of Dilleto Lunahuaná during 2024. A quantitative approach was employed using a correlational design with a descriptive–analytical orientation. The research population comprised all staff members of the company, from which a representative sample of 35 workers was randomly selected. Data were gathered through surveys using a structured questionnaire designed to assess perceptions of leadership and job performance. The findings indicate a statistically significant and positive association between effective leadership practices and higher levels of job performance. Furthermore, participative leadership styles were linked to greater employee satisfaction and improved work outcomes. In summary, strong leadership represents a key factor in enhancing workforce performance, suggesting that the adoption of participative leadership practices could boost productivity and job satisfaction within Dilleto Lunahuaná.

Keywords: Leadership, Job Performance, Participative Leadership, Job Satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Una organización sin liderazgo termina limitando a sus empleados a cumplir únicamente los objetivos impuestos sin motivación ni compromiso, lo que equivale a retroceder en la gestión empresarial y seguir considerando al capital humano como un recurso secundario. Hoy las empresas modernas reconocen que los trabajadores son agentes estratégicos capaces de aportar innovación, ideas y mejoras continuas cuando reciben orientación y respaldo de líderes con visión. Esta perspectiva exige abandonar modelos jerárquicos tradicionales para adoptar estilos de dirección participativos y transformacionales que promuevan comunicación abierta y responsabilidad compartida, fortaleciendo así la cultura organizacional y el desempeño laboral.

Según Arias (2019) los empleados sin liderazgo suelen mostrar desmotivación en el trabajo, deficiente comunicación, poca retroalimentación, desconfianza en la toma de decisiones, falta de control emocional y escasa visión compartida en la empresa, características que afectan el rendimiento y el ambiente laboral. Estas características son detonantes en el rendimiento de los empleados dentro de una compañía del ámbito agroindustrial, puesto que se analiza si la naturaleza y el enfoque del liderazgo ejercen un impacto significativo en la motivación de los trabajadores y en el cumplimiento efectivo, lo cual, afecta directamente la productividad de la organización teniendo un déficit en la investigación empírica que aborde de manera exhaustiva cómo distintos estilos de liderazgo (Paredes & Flores ,2023)

Por tanto, a nivel mundial, Mora (2022) propone evaluar cómo el liderazgo influye en el desempeño laboral dentro de un nuevo negocio de heladería, buscando determinar si una gestión liderada de manera efectiva puede traducirse en una mayor productividad y satisfacción del cliente. A través de este estudio, se explorará la factibilidad de establecer una heladería que no solo sirva como un centro de recreación y consumo, sino también como un motor para el desarrollo económico y la creación de empleo en la región.

Por otra parte, el desempeño laboral, es un factor directo de su productividad, es por eso, que es necesario para que la organización o sector en el que trabaja funcione satisfactoriamente. Desde este punto de vista, el desempeño laboral se verá

influido tanto de sus acciones como de los resultados que obtengan (Sumba et al., 2022).

De manera similar, Tayron (2023) menciona que el liderazgo dentro de la heladería impacta en el desempeño laboral de los empleados, especialmente en contextos de comunicación digital, se examina cómo las prácticas de liderazgo eficaces han permitido al personal de "Helados Bogati" que se alinean con las nuevas realidades del mercado y las expectativas de los consumidores. La investigación propone una evaluación detallada de la imagen corporativa de la heladería, buscando entender el impacto directo de un liderazgo en el éxito de sus campañas en redes sociales en la mejora del desempeño laboral.

La mayoría se centra en el estudio evaluando el impacto de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores en Solagri Perú SAC, Trujillo. cómo las estrategias empleadas en la gestión del talento pueden afectar directamente la eficacia y productividad del personal. Este enfoque busca determinar si mejorar la gestión del talento humano podría directamente incrementar el desempeño laboral en la organización. (De La Cruz et al., 2024)

El líder puede influir en el desempeño laboral de los empleados para alcanzar los objetivos de ventas y satisfacción del cliente. Específicamente, se busca entender cómo un liderazgo sólido y motivador puede mejorar la productividad y eficiencia del personal, contribuyendo así al éxito del negocio en términos de ventas y rentabilidad en un mercado competitivo que demanda productos saludables y de calidad. (Calderón & Aranibar, 2020)

Asimismo, Castillo (2021) destaca que el liderazgo incide directamente en el desempeño laboral dentro de las pollerías del sector gastronómico en Lima Metropolitana, donde la rápida expansión y la creciente competencia exigen nuevas formas de gestionar al personal. A pesar del crecimiento sostenido del sector tras la pandemia de 2020, sigue siendo crucial comprender cómo los distintos estilos de liderazgo pueden optimizar la productividad y la satisfacción de los empleados. Esta perspectiva refuerza la necesidad de analizar en profundidad las prácticas directivas en empresas como Dilleto Lunahuaná, identificando aquellos factores que permiten convertir al capital humano en el eje central de la mejora continua y la innovación.

De igual manera, Panta (2020) señala la necesidad de comprender cómo el liderazgo impacta el desempeño laboral de los empleados en el restaurante Sabores

Peruanos, lo que evidencia la relevancia de analizar este vínculo en negocios gastronómicos similares. Aunque se reconoce ampliamente la importancia del liderazgo para mejorar el rendimiento del personal, aún no se ha definido con precisión cómo esta variable influye en contextos específicos de restaurantes, lo que refuerza la pertinencia de investigaciones como la presente para identificar prácticas directivas efectivas y adaptadas a las realidades del sector.

Por su parte, Castillo (2021) resalta que en diversas pollerías de Lima Metropolitana el liderazgo insuficiente se traduce en altos niveles de rotación y en bajos índices de satisfacción laboral, generando un impacto directo en la calidad del servicio ofrecido. Esta situación muestra que, en un mercado gastronómico altamente competitivo, la falta de liderazgo efectivo no solo afecta a los trabajadores sino también a la percepción que los clientes desarrollan sobre la marca, lo que termina debilitando su sostenibilidad en el tiempo.

Asimismo, Rojas (2020) sostiene que muchos restaurantes familiares que experimentaron un crecimiento acelerado después de la pandemia enfrentan dificultades para consolidar estilos de liderazgo claros, ya que los propietarios suelen dividir su tiempo en múltiples actividades administrativas y operativas. Esta ausencia de dirección constante provoca que los empleados trabajen con objetivos poco definidos, lo que repercute en problemas como el absentismo, la baja productividad y la pérdida de compromiso con la organización.

En esa misma línea, Fernández (2022) identifica que, en restaurantes medianos de la costa central, los trabajadores perciben un déficit en la comunicación con sus líderes, lo que genera incertidumbre sobre sus responsabilidades y limita la posibilidad de aportar ideas para la mejora del servicio. La falta de retroalimentación continua, sumada a la carencia de planes de desarrollo, crea un entorno de desmotivación que reduce la eficiencia y afecta la calidad de la atención al cliente.

De acuerdo con Salazar (2021), otra dificultad recurrente en los negocios gastronómicos es la poca capacidad de los líderes para reconocer el esfuerzo de sus equipos, lo que lleva a que los trabajadores perciban un trato desigual y falta de justicia. Esta ausencia de mecanismos de reconocimiento no solo debilita la moral del personal, sino que también incrementa la intención de renunciar y la búsqueda de oportunidades laborales en otros establecimientos, generando inestabilidad en la plantilla.

Por otro lado, Mendoza (2022) explica que en varios restaurantes pequeños los colaboradores sienten que no cuentan con suficientes oportunidades de capacitación ni con recursos adecuados para desempeñar sus funciones. Estas limitaciones reducen la confianza en la organización y generan la percepción de que su esfuerzo no está acompañado por un crecimiento profesional, lo que termina repercutiendo en un desempeño rutinario y poco innovador.

Finalmente, Jiménez (2021) observa que, aunque muchos restaurantes reconocen el valor del liderazgo transformacional para motivar al personal, en la práctica predominan estilos autoritarios y centralizados que dificultan la participación activa de los empleados. Esta contradicción entre lo que se promueve y lo que se ejecuta en la gestión diaria mantiene a los trabajadores en un rol pasivo, impidiendo que se conviertan en agentes de cambio que impulsen la mejora continua en el servicio.

También tiene como objetivo comprender el impacto del clima laboral en el desempeño de los empleados de una heladería en Piura en 2022. Aunque el clima laboral es reconocido como importante en diferentes contextos, no se sabe con certeza si es un factor crucial para el rendimiento en una heladería. A través de un análisis descriptivo-correlacional y utilizando herramientas psicológicas y métodos estadísticos, se evaluará la relación entre estas variables para determinar su significancia y relevancia en este entorno específico. (Chinchay & Santiago, 2022)

En la mayoría de las organizaciones se busca diseñar, sostener y fortalecer estrategias orientadas a la gestión de recursos humanos. Según Bustos y Pizarro (2022), el desempeño de una empresa o de su sistema de trabajo se encuentra estrechamente vinculado al rendimiento individual de cada colaborador. Esto implica que, cuando los trabajadores enfrentan una sobrecarga de tareas, su productividad puede verse afectada negativamente; mientras que, si carecen de responsabilidades suficientes, la propia organización resulta perjudicada.

En este sentido, el rol del líder es fundamental, ya que debe colaborar con su equipo para identificar tanto oportunidades como dificultades, promover los cambios necesarios y generar un ambiente de confianza e inspiración. De esta manera, se fortalece el compromiso hacia el logro de los objetivos y metas planteadas (Balbín, 2023).

De esta forma, esta investigación contribuye al ODS N.º 8: Trabajo decente y crecimiento económico, porque impulsa la mejora del desempeño laboral y la calidad del empleo en la empresa Dilleto Lunahuaná. Al fortalecer las prácticas de liderazgo, estandarizar procesos y fomentar ambientes de trabajo seguros y motivadores, se reduce la rotación, el ausentismo y se eleva la productividad, generando impactos positivos en la economía local y en la sostenibilidad del negocio.

Por consiguiente, el estudio se alinea con el ODS N.º 4: Educación de calidad, ya que propone mecanismos de capacitación, retroalimentación y desarrollo de competencias para el personal. Esto asegura que los trabajadores cuenten con habilidades actualizadas y pertinencia técnica para desempeñar sus funciones con mayor calidad y eficiencia, generando un aprendizaje continuo en la organización.

Además, la investigación guarda relación directa con el ODS N.º 5: Igualdad de género, debido a que promueve un liderazgo inclusivo y participativo que fomenta oportunidades equitativas para mujeres y hombres en la empresa. Con ello se asegura un entorno laboral más justo y colaborativo, que respete la diversidad y potencie el talento humano sin discriminación.

En este contexto, también se contribuye al ODS N.º 9: Industria, innovación e infraestructura, al proponer la modernización de los procesos internos mediante indicadores de gestión, formalización de procedimientos y uso de herramientas digitales para el seguimiento y la toma de decisiones. Estas acciones fortalecen la infraestructura organizacional, optimizan la coordinación entre áreas y hacen más ágil y resiliente la gestión empresarial.

Todas las organizaciones enfrentan desafíos con el desempeño de su personal, pero resulta esencial evitar etiquetar a los trabajadores como deficientes y analizar más bien los factores que limitan su rendimiento, entre ellos la calidad del liderazgo y la claridad de los procesos internos. En el caso de la heladería Dilleto Lunahuaná se ha identificado una disminución progresiva en el desempeño atribuida a la ausencia de liderazgo adecuado y a la falta de estrategias claras de orientación, retroalimentación y desarrollo profesional, lo que ha repercutido en la motivación y compromiso de los colaboradores. Esta situación se ha traducido en una alta rotación de personal, incremento del estrés laboral y debilitamiento de la cultura organizacional, reflejando la necesidad de instaurar prácticas de liderazgo que fortalezcan la comunicación, definan metas alcanzables y promuevan planes de

crecimiento y reconocimiento que optimicen el desempeño. Además, integrar estilos de dirección participativos y transformacionales puede favorecer el compromiso sostenido, la reducción del absentismo y la construcción de equipos resilientes, contribuyendo de manera decisiva al logro de los objetivos estratégicos de la heladería y a la satisfacción de sus clientes.

Es por ello que se ha formulado como problema general ¿Cuál es la relación entre liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Diletto, Lunahuaná, 2024?

Se persiguen las siguientes justificaciones: Justificación teórica, se fundamenta en la creciente evidencia de que el liderazgo constituye un factor determinante en el desempeño laboral de los trabajadores, tal y como señalan Legood et al. (2021), la confianza en los líderes media de manera significativa la relación entre el liderazgo y el rendimiento de los colaboradores, lo que confirma la relevancia de analizar esta interacción en diferentes contextos.

En segundo lugar, desde la justificación metodológica, este estudio se apoya en un enfoque cuantitativo y correlacional, que resulta pertinente para medir relaciones entre variables de manera objetiva y verificable. Según Qalati et al. (2022), el empleo de cuestionarios estructurados y técnicas estadísticas como la correlación permite identificar la magnitud de la relación entre liderazgo y desempeño con altos niveles de confiabilidad.

Por otra parte, la justificación práctica radica en que los hallazgos de la investigación pueden generar propuestas concretas para mejorar la gestión de personas dentro de la empresa. De acuerdo con Nassani, et al. (2024), la combinación de un liderazgo participativo con una cultura organizacional de apoyo incrementa de manera significativa la satisfacción laboral y, en consecuencia, la productividad.

Finalmente, la justificación social se vincula con los beneficios que el fortalecimiento del liderazgo y del desempeño laboral generan no solo en la organización, sino también en la comunidad, ello lo explican Durst y Zaitseva (2021), las pequeñas y medianas empresas peruanas requieren fortalecer sus capacidades de liderazgo para garantizar resiliencia, continuidad operativa y sostenibilidad en tiempos de crisis.

Asimismo, se obtuvo como objetivo general: Determinar la relación entre liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024. Y como objetivos específicos: Analizar la relación entre el liderazgo inspiracional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024. Identificar la relación entre el liderazgo relacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024 y por último, Determinar la relación entre el liderazgo estructural y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024.

El estudio presenta como hipótesis general, H1: Existe una relación significativa entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024.

En el contexto internacional, Kartini et al. (2021), tuvo como objetivo determinar la relación/efecto del estilo de liderazgo y la motivación sobre el desempeño del personal de una cadena de helados. La metodología fue cuantitativa, no experimental y transversal, con cuestionarios validados y análisis por regresión en SPSS. En cuanto al resultado, el modelo global fue significativo ($p < .05$) y evidenció efectos positivos del liderazgo y la motivación sobre el desempeño. En conclusión, un liderazgo efectivo y prácticas de motivación se asociaron con mejores niveles de desempeño en la operación de la heladería.

Además, Putra y Putra (2019), plantearon como estimar la incidencia del liderazgo transformacional en el desempeño del personal de una empresa de helados. La metodología fue cuantitativa y transversal ($n = 55$), con cuestionario y regresión múltiple SPSS. El resultado mostró un modelo altamente significativo ($F = 454.106$; $p < .001$) y $R^2 = 0.964$, siendo positivo para liderazgo, disciplina y competencia, concluyendo que el liderazgo transformacional se relacionó de forma positiva y sustantiva con el desempeño en la industria de helados.

Asimismo, Iklina y Apriadi (2025), en su estudio tuvieron como objetivo analizar el efecto del estilo de liderazgo y el ambiente laboral sobre el desempeño en una heladería artesanal. La metodología fue cuantitativa, con cuestionario ($n = 30$) y regresión lineal múltiple. El resultado (estadístico) indicó un modelo no significativo ($R^2 = 0.199$; $p > .05$) y efectos no significativos de las variables independientes. En conclusión, en este contexto micro el liderazgo no mostró efecto estadístico sobre el desempeño, sugiriendo la influencia de otros factores informales.

Según Vásquez et al. (2021), en su estudio, tuvieron como objetivo evaluar el rol mediador de la confianza organizacional entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral. Se obtuvo que el liderazgo transformacional explicó $R^2=0.69$ de la confianza y esta explicó $R^2=0.44$ del compromiso, y el mismo explicó $R^2=0.22$ del desempeño. La conclusión indica mediación total al incluir confianza y compromiso, la relación directa liderazgo y desempeño deja de ser significativa, confirmando que el liderazgo transformacional impacta en el desempeño a través de dichos mediadores.

A su vez, Jiatong et al. (2022) publicaron en *Frontiers in Psychology* un estudio que examinó cómo el liderazgo transformacional influye en el desempeño laboral y las conductas extra-rol, incluyendo la identificación organizacional y el compromiso laboral como variables mediadoras. Se aplicó un diseño cuantitativo transversal con cuestionarios validados y análisis multivariante en empresas de servicios. Los resultados mostraron una relación positiva y significativa entre liderazgo transformacional y desempeño laboral, reforzada por la identificación psicológica con la organización. En conclusión, fomentar comportamientos transformacionales permite aumentar la motivación, el rendimiento y la disposición a conductas proactivas, convirtiéndose en un elemento clave para mejorar la productividad y la sostenibilidad.

Además, Qalati et al. (2022), en *PLOS One*, evaluaron la relación entre liderazgo transformacional, ciudadanía organizacional y desempeño laboral en empresas de servicios asiáticas. Se utilizó un diseño cuantitativo con encuestas y modelos estructurales para estimar los efectos. Los resultados evidenciaron que el liderazgo transformacional genera mayor sentido de pertenencia y productividad en los trabajadores, y que la ciudadanía organizacional potencia este vínculo. El estudio concluye que la adopción de prácticas transformacionales y la promoción de conductas colaborativas incrementan directamente el desempeño laboral y contribuyen a retener talento en contextos competitivos.

Por último, Yücel (2021), en *Administrative Sciences*, investigó el impacto del liderazgo transformacional sobre la intención de rotación del personal, considerando el desempeño laboral como mediador. Mediante un diseño cuantitativo con encuestas y modelos estructurales se encontró que el liderazgo transformacional aumenta significativamente el desempeño y que este desempeño reduce la intención

de rotación. En conclusión, fortalecer el desempeño mediante liderazgo transformacional es una estrategia efectiva para retener talento y mejorar la productividad en contextos internacionales, aportando evidencia empírica sobre cómo las prácticas de liderazgo influyen en los resultados organizacionales.

En el entorno nacional Guillén (2021) En su investigación se exploró la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en la mencionada compañía. Este estudio de nivel correlacional simple y enfoque cuantitativo hipotético-deductivo, utilizó una muestra censal compuesta por todo el personal de VASCOR, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.619. Esto confirmó la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral en VASCOR.

Así mismo, Vilchez y Vivanco (2021), el objetivo central fue determinar si el desarrollo de habilidades y estilos de liderazgo influía positivamente en el rendimiento organizacional de las ONG. Utilizando un análisis de correlación de Rho de Spearman sobre una muestra de 313 empleados, concluyendo que existe una relación positiva entre el desarrollo del liderazgo y el desempeño laboral, aunque esta correlación resultó ser baja.

A nivel nacional López (2024) en su proyecto de investigación tuvo como objetivo conocer la relación entre liderazgo y desempeño en un restaurante aplicando la metodología cuantitativa correlacional no experimental y transversal con $n = 27$ y se aplicó Rho de Spearman de 0.619, concluyéndose que se evidenció relación significativa y positiva entre liderazgo y desempeño laboral en el contexto del servicio de alimentos

Según Chinchay y Santiago (2022) en su tesis se investigó la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en una heladería del departamento de Piura encontrándose resultados que indicaron una correlación positiva baja pero estadísticamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral hallándose además correlaciones positivas bajas y significativas en las dimensiones de autorrealización involucramiento laboral supervisión comunicación y condiciones laborales llevando estos hallazgos a la conclusión de que aunque existe una relación entre el clima laboral y el desempeño el clima laboral no es un factor determinante del desempeño laboral en este contexto específico

Del mismo modo Lozano y Pinedo (2021) en su tesis se centró en determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en esta unidad de gestión educativa local donde el diseño de la investigación fue no experimental descriptivo y correlacional aplicado a una muestra completa de 48 colaboradores utilizando técnicas de encuesta y cuestionarios para recopilar datos revelándose en los resultados una fuerte relación positiva entre el liderazgo organizativo y el desempeño laboral con un Rho de Spearman de 0.857, demostrando que el liderazgo efectivo para mejorar el desempeño laboral en contextos educativos.

Según, Broncano y Anaya (2021) se enfocó en analizar cómo los diferentes estilos de liderazgo impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de dichas instituciones. Los resultados indicaron que un 63.24% de los trabajadores percibe que el uso inapropiado de los estilos de liderazgo conduce a un desempeño laboral deficiente. Se concluye que la implementación inadecuada de estilos de liderazgo afecta negativamente tanto al desempeño laboral como al clima organizacional en estas instituciones.

También, Rojas (2022) en su tesis indica que está diseñada para ser de naturaleza aplicada y descriptiva, utilizando un método descriptivo con una estructura descriptiva simple. Como hipótesis de investigación mostramos el nivel de desarrollo del estilo de liderazgo correspondiente al director de la organización de la escuela pública primaria Tingo María, actuando sobre el modelo de 30 docentes de la institución educativa Leoncio Prado del nivel primaria. Los métodos utilizados incluyeron cuestionarios y observaciones instrumentales; escala de liderazgo.

Por otro lado, Bedriñana et al. (2023), en la Revista de la Facultad de Medicina Humana, analizaron la relación entre estilos de liderazgo y desempeño laboral en el Hospital Vitarte de Lima. Se aplicó un diseño cuantitativo, no experimental y correlacional con cuestionarios validados. Los hallazgos indicaron que los estilos de liderazgo efectivos se relacionan positivamente con mayores niveles de desempeño y compromiso. Los autores concluyen que en el contexto peruano promover prácticas transformacionales es crucial para optimizar la calidad del servicio y elevar la productividad, sirviendo de referente para otros sectores de servicios.

Asi mismo, Holguín (2023), en investigación de la UNTRM, evaluaron cómo el liderazgo influye en el desempeño laboral de colaboradores de una empresa del sector servicios en el norte del Perú. Con un diseño cuantitativo y correlacional aplicaron encuestas estructuradas y análisis inferencial. Los resultados demostraron influencia significativa del liderazgo sobre el desempeño a través de motivación y coordinación, evidenciando que líderes comunicativos obtienen mejores resultados. En conclusión, fortalecer las prácticas de liderazgo constituye un factor decisivo para elevar la productividad y eficacia del personal en empresas peruanas de servicios.

Finalmente, Calzado (2024), en su tesis de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, investigó la relación entre liderazgo y desempeño laboral en el restaurante “D’Coco” en Huacho. El estudio fue cuantitativo, correlacional y transversal, con una muestra de 27 colaboradores. Se hallaron correlaciones positivas y significativas entre liderazgo y desempeño laboral. En conclusión, un liderazgo claro y consistente mejora directamente el rendimiento del personal en el sector gastronómico, ofreciendo un referente local aplicable a otras empresas de servicios.

Y a nivel local, Chávez (2021) en su tesis, tuvo como objetivo determinar la relación entre liderazgo y evaluación del desempeño en unidades de la Dirección General de Administración, con enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal, con $n = 285$; se aplicó Rho de Spearman de 0.493. En conclusión, se evidenció relación significativa y positiva entre la calidad turística y la fidelización del cliente en restaurantes de Lunahuaná.

En una investigación reciente, Panduro et al. (2023) analizaron la relación entre liderazgo transformacional y desempeño laboral en restaurantes de comida rápida de Lima, encontrando que los estilos de liderazgo que inspiran y motivan al personal están significativamente asociados con niveles más altos de productividad, satisfacción laboral y menor rotación de empleados. Este estudio señala que cuando los líderes fomentan la participación y brindan feedback constante, los colaboradores perciben mayor claridad en sus funciones, lo que mejora notablemente su rendimiento.

Otro estudio conducido por López (2024) sobre el restaurante D’Coco de Huacho reporta que el 44,4 % de los trabajadores califican el liderazgo como alto, mientras que el desempeño laboral es considerado elevado por 40,7 %. La correlación positiva entre liderazgo y desempeño encontrada en ese contexto reafirma que

prácticas directivas adecuadas tienen impacto real en restaurantes peruanos, reforzando la idea de que incluso locales pequeños pueden obtener mejoras consistentes al fortalecer el liderazgo.

Además, Palomino et al. (2024) examinaron restaurantes familiares en los distritos de La Punta y Chucuito, Callao, y hallaron que el liderazgo transformacional tiene una relación directa y moderada con el desempeño laboral; los líderes que demuestran inspiración, carisma y consideración individualizada son los mejor valorados. Este antecedente local es especialmente relevante para restaurantes que funcionan con estructuras familiares o con poca formalización en las prácticas de dirección, pues indica cuáles dimensiones del liderazgo podrían priorizarse para lograr mejoras significativas en desempeño.

Para las bases teórico-científicas del presente estudio, en lo que respecta al liderazgo y al desempeño laboral, ambas variables se conciben como construcciones interrelacionadas y multidimensionales cuya comprensión es esencial para la empresa Dilleto Lunahuaná, ya que en el sector gastronómico buscan eficacia y calidad del servicio mediante la coordinación de personas y procesos con la misión organizacional, de modo que el liderazgo aporta dirección y compromiso mientras que el desempeño laboral refleja la capacidad del personal para transformar objetivos en resultados, constituyendo juntas el fundamento de la competitividad y la satisfacción del cliente.

El liderazgo según Making (2022) es el proceso mediante el cual una persona influye y guía a otros hacia el logro de objetivos comunes, implicando motivar, inspirar y dirigir a un grupo de personas mientras establece una visión clara y fomenta un ambiente de confianza, colaboración y compromiso, de modo que en la empresa Dilleto Lunahuaná esta variable constituye un eje esencial para alinear la atención al cliente y la calidad del servicio con la estrategia organizacional, favoreciendo un entorno participativo y orientado a la mejora continua.

El primer método aplicable al liderazgo es la gestión por competencias, la cual según Yukl (2020) permite identificar y desarrollar habilidades clave para dirigir y motivar al personal, integrando aspectos técnicos y comportamentales en la formación del líder, de manera que en Dilleto este método ayuda a que los supervisores puedan diagnosticar sus propias competencias y las del equipo,

establecer planes de desarrollo y alinear las capacidades con los objetivos estratégicos de la empresa para lograr así una dirección coherente y efectiva.

El segundo método es el liderazgo basado en resultados, planteado por Burns (2018), que se centra en metas claras y seguimiento continuo para evaluar el impacto del líder en la organización, considerando tanto resultados inmediatos como efectos a largo plazo sobre el desempeño y la cultura, por lo que en Dilleto este método se traduce en establecer objetivos verificables para cada área, aplicar indicadores de cumplimiento y dar retroalimentación constante al personal, fortaleciendo así la responsabilidad y la orientación al logro en todos los niveles.

La dimensión inspiracional del liderazgo en Dilleto se orienta a la capacidad del líder para transmitir visión, metas y valores de la organización y Pheasa (2025) señalan que un liderazgo inspiracional efectivo despierta entusiasmo, optimismo y compromiso con el cambio generando identificación con la empresa y disposición a asumir nuevos retos, quedando integrados en esta dimensión los indicadores razón de ser, dirección, conexión y preparación.

El indicador razón de ser implica que los líderes comuniquen claramente la misión y propósito de la organización, reforzando en los colaboradores la importancia de su trabajo y su aporte al objetivo común, y de acuerdo con Kromsaenphim, et al. (2025) este indicador se asocia con mayor motivación y claridad estratégica en los equipos, permitiendo una orientación más firme hacia las metas institucionales.

El indicador dirección hace referencia a la orientación clara hacia las metas estableciendo prioridades y estrategias para alcanzarlas, de modo que se genere cohesión, se reduzca la ambigüedad y se mejore la eficiencia del equipo asegurando que las acciones cotidianas se alineen con la visión de la empresa.

El indicador conexión se refiere al vínculo interpersonal que el líder construye con los miembros del equipo y evidenciando que una conexión sólida incrementa la confianza, facilita la comunicación y mejora la coordinación grupal fortaleciendo la cooperación entre los trabajadores y reforzando la cultura organizacional.

El indicador preparación alude al esfuerzo del líder por planificar y dotar de recursos y competencias al equipo antes de ejecutar tareas, permitiendo reducir

errores, fortalecer la seguridad laboral y aumentar la calidad del servicio, consolidando así la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa.

La dimensión relacional del liderazgo se centra en la calidad de las relaciones, expresada en confianza mutua, responsabilidad compartida y comunicación abierta, y Wu, Qi et al. (2021) encontraron que cuando los líderes promueven estos valores los equipos tienen mayor efectividad y compromiso mejorando tanto la coordinación como el rendimiento del personal, integrando en esta dimensión los indicadores confianza, responsabilidad y expresión.

La dimensión estructural del liderazgo alude a la organización interna del trabajo, la eficacia de los procesos y la existencia de sistemas de gestión que respalden las tareas cotidianas y Garzón (2024) destaca que un liderazgo orientado a la estructura mejora la eficiencia, la calidad y la satisfacción del equipo, integrando como indicadores la eficiencia, la eficacia y el sistema de gestión para asegurar la estabilidad de las operaciones y la calidad del servicio prestado.

La Teoría del Intercambio Social de Blau (2000) sostiene que las relaciones de reciprocidad entre líder y colaborador basadas en apoyo, reconocimiento y trato justo incrementan el compromiso y la productividad creando un clima de confianza que favorece la cooperación y la innovación, y explica cómo los líderes de Dilleto pueden fortalecer la lealtad y el rendimiento de sus equipos a través de prácticas justas y relaciones equitativas.

La Teoría de la Autodeterminación de Deci y Ryan (2000) plantea que cuando el liderazgo satisface las necesidades psicológicas de autonomía, competencia y relación se eleva la motivación intrínseca y el rendimiento del personal, y ayuda a entender por qué estilos participativos y transformacionales fomentan la iniciativa, la creatividad y la identificación con la empresa contribuyendo al cumplimiento de objetivos estratégicos y a la mejora sostenida del servicio.

El desempeño laboral según Argoti (2020) es el conjunto de comportamientos y actitudes que inciden en la productividad y la calidad del trabajo integrando puntualidad, colaboración, iniciativa y capacidad para resolver problemas y en la empresa Dilleto Lunahuaná esta variable se convierte en un indicador clave para garantizar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente ya que refleja la forma en que cada trabajador transforma los objetivos organizacionales en resultados tangibles dentro del sector gastronómico.

El primer método aplicable al desempeño laboral es la evaluación por competencias y Chiavenato (2021) explica que este método permite identificar y medir habilidades técnicas, actitudes y comportamientos esenciales para cumplir con las exigencias del puesto, lo que en Dilleto facilita detectar fortalezas y necesidades de capacitación para alinear el rendimiento individual con los estándares de la organización y así mejorar la calidad del servicio y la productividad.

El segundo método es la gestión por resultados y Robbins y Judge (2022) sostienen que esta práctica orienta la evaluación hacia productos e impactos con metas e indicadores verificables por lo que en Dilleto permite establecer objetivos claros para cada colaborador, dar retroalimentación constante y reconocer logros de manera sistemática, impulsando así la responsabilidad y el compromiso en todos los niveles.

La dimensión eficacia del desempeño laboral se refiere a la planificación, organización y cumplimiento de tareas asegurando que cada actividad se ejecute conforme a estándares definidos y Garzón (2024) indica que esta dimensión contribuye a incrementar la productividad y a disminuir los errores operativos en las empresas de servicios. Sus indicadores son planificación, organización y cumplimiento.

El indicador planificación implica definir con antelación las metas y los recursos necesarios para alcanzarlas lo que en Dilleto garantiza un uso óptimo del tiempo y evita retrasos en la atención al cliente permitiendo que cada área se coordine con mayor precisión.

El indicador organización alude a la disposición ordenada de recursos, actividades y personal de manera que se optimicen procesos y se logre un flujo constante de trabajo favoreciendo la rapidez en la entrega de productos y servicios.

El indicador cumplimiento se refiere a la ejecución efectiva de las tareas asignadas dentro de los plazos y estándares establecidos generando confianza en los clientes internos y externos y fortaleciendo la imagen de calidad del negocio.

La dimensión eficiencia del desempeño laboral aborda la rapidez y agilidad con que se ejecutan las funciones buscando reducir tiempos y retrabajos para incrementar la productividad y la competitividad y Wu et al. (2021) señalan que la eficiencia es un factor determinante para mantener un servicio ágil en sectores de alta

demanda como la gastronomía. Sus indicadores son rapidez, calidad en la ejecución y optimización de recursos.

El indicador rapidez implica realizar las tareas con fluidez y continuidad evitando demoras innecesarias y mejorando la experiencia del cliente, aumentando la rotación de pedidos y fortaleciendo la capacidad de respuesta de la empresa.

El indicador calidad en la ejecución alude a mantener estándares elevados en cada proceso incluso cuando se incrementa la velocidad de atención asegurando así consistencia y satisfacción del cliente final.

El indicador optimización de recursos se refiere al uso racional de insumos, tiempo y personal para reducir costos y mejorar la sostenibilidad operativa de la empresa permitiendo que Dilleto mantenga precios competitivos y calidad constante.

La teoría del intercambio social en su versión moderna planteada por Cropanzano y Mitchell (2005) explica que las relaciones de reciprocidad entre la empresa y los colaboradores basadas en apoyo, reconocimiento y equidad incrementan el compromiso y la productividad creando un clima organizacional que favorece la cooperación y la innovación y ayudando a entender por qué la gestión efectiva del desempeño laboral fortalece la lealtad y el rendimiento del personal.

La teoría de la autodeterminación actualizada por Deci y Ryan (2020) sostiene que cuando el trabajo satisface las necesidades psicológicas de autonomía, competencia y relación se eleva la motivación intrínseca y el rendimiento del personal, y muestra cómo en contextos participativos los colaboradores se sienten más comprometidos y dispuestos a mantener altos niveles de desempeño contribuyendo al cumplimiento de objetivos estratégicos y a la mejora sostenida del servicio en la empresa.

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque y tipo de investigación

2.1.1. Enfoque de investigación

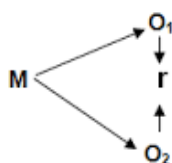
En la presente investigación se optó por un enfoque cuantitativo, dado que este método permite abarcar un segmento amplio de la población de interés y, al mismo tiempo, generar información objetiva y susceptible de medición. Como señala Adedoyin (2020), la investigación cuantitativa se caracteriza por la recolección y el análisis de datos numéricos que facilitan la respuesta a preguntas específicas de estudio.

2.1.2. Tipo de investigación

Por finalidad, la investigación es básica correlacional. Es básica porque amplía el conocimiento aplicado sobre la relación entre liderazgo y desempeño en el ámbito comercial, y es correlacional porque estima el grado de asociación entre las variables sin manipularlas, siguiendo recomendaciones recientes para estudios de asociación en el mismo contexto (Cheung et al., 2024).

2.2. Diseño metodológico

El diseño es no experimental, transversal y correlacional, por lo cual no se manipulan variables, la medición se realiza en un solo corte temporal y se estima la fuerza y dirección de la relación entre liderazgo y desempeño laboral. Para el contraste se privilegiarán coeficientes no paramétricos cuando la normalidad sea dudosa, práctica recomendada en datos ordinales tipo Likert (Rovetta, 2020)



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

2.3. Población y muestra

Población

Se consideraron a los trabajadores de la Heladería Dilletto. Para efectos operativos se considera una población finita de $N = 35$ trabajadores, suficiente para análisis correlacionales en estudios aplicados con escalas psicométricas (Cheung et al., 2024).

Muestra

Es el subconjunto de participantes, documentos y cosas, que poseen ciertas características particulares, los cuales servirán como elemento de acopio de información en favor de la investigación. (Salazar, 2024)

Dado que $N \leq 35$, se empleará muestreo censal ($n = 35$), incorporando a todos los trabajadores disponibles al momento de la aplicación. En caso de inasistencias se documentarán no respuestas y tasa de respuesta, tal como se recomienda en reportes de medición organizacional recientes

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

En esta investigación se trabajó con la técnica de la encuesta la cual permitió recolectar los datos de los trabajadores de la Heladería Dilletto

De acuerdo con Hernández et al. (2014) la encuesta es un método para recolectar datos que implica administrar un cuestionario a un grupo de personas con el propósito de obtener información acerca de cómo se opera dentro de la entidad y las encuestas pueden ser tanto estructuradas como no estructuradas según el tipo de información que se desea obtener

El cuestionario es una herramienta estructurada para recopilar datos compuesta por una serie de preguntas diseñadas para obtener información sobre un tema particular pudiendo incluir preguntas cerradas abiertas o combinadas y se administra a un grupo de personas con el fin de obtener datos de forma uniforme

La validez del instrumento fue establecida mediante el juicio de tres expertos, es una proporción para precisar y realizar la confiabilidad, ya que esta misma hace referencia a la aptitud de un instrumento de investigación para poder realizar la medición y poder llegar a obtener resultados verídicos (Medina et al., 2023, p.14). (Ver Anexo 4)

La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, lo cual respalda la consistencia interna del cuestionario utilizado. La confiabilidad de un instrumento es la medición de coherencia y congruencia, ya que esta misma hace referencia a la idoneidad de dicho instrumento para precisar las mediciones de acuerdo a la situación presentada en la investigación (Medina et al., 2023, p.16). (Ver Anexo 4)

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos siguió un flujo de codificación y depuración preservando el anonimato de los participantes para el análisis de datos se utilizó el software SPSS con el fin de estructurar tablas y gráficos que describan la distribución de respuestas por ítem indicador y dimensión y en el nivel descriptivo se calcularon frecuencias porcentajes medias y desviaciones estándar para cada dimensión de ambas variables y en el nivel inferencial dado el carácter ordinal de los datos y la posibilidad de no normalidad se aplicó la correlación de Spearman para contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas reportando coeficientes valores ($\alpha = 0.05$) y cuando corresponde intervalos de confianza (Hernández et al., 2014)

2.6. Aspectos éticos en la investigación

La investigación se condujo conforme a los principios de respeto, beneficencia, no maleficencia, justicia y confidencialidad. Se hizo uso de consentimiento informado, se aseguró el anonimato (uso de códigos en lugar de nombres) y se estableció el uso exclusivo académico de la información. Se respetaron las normas institucionales vigentes y las pautas de integridad científica para garantizar la protección de los participantes y la calidad metodológica del estudio., y por ello para cumplir tal misión, debió aplicar lo establecido por la Universidad Católica de Trujillo en su reglamento interno de investigación, sumándose también el propio Manual APA 7ma edición, para generar una correcta redacción del trabajo investigativo. Así mismo, el trabajo desarrollado de acorde al Código de Ética de Investigación Científica, el trabajo precisa el cumplimiento de los siguientes principios, siendo estos: Respeto a la

persona, honestidad, responsabilidad, confidencialidad y protección a la propiedad intelectual; todo ello permitirá dar originalidad y asertividad a la investigación desarrollada

III. RESULTADOS

III.1. Resultados descriptivos

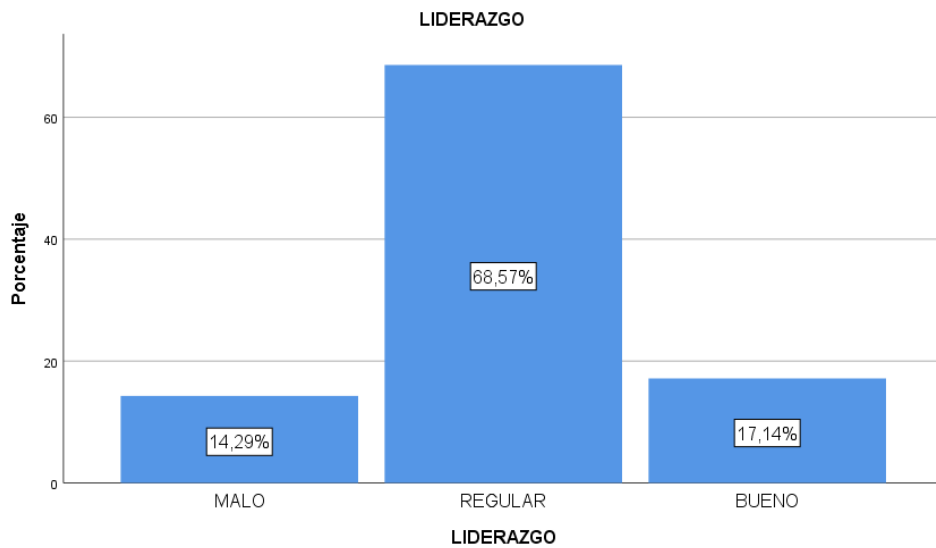
Tabla 1

Niveles de liderazgo

Niveles	F	%
Malo	5	14.29%
Regular	24	68.57%
Bueno	6	17.14%
Total	35	100%

Nota: Para identificar los niveles se empleó el baremo, procesando los datos en el SPSS

Figura 1



Nota: Para identificar los niveles se empleó el baremo, procesando los datos en el SPSS

Descripción

Los datos de la Tabla 1 y Figura 1 muestran que, en la empresa Dilleto Lunahuaná, predomina un nivel de liderazgo calificado como regular por la mayoría de encuestados (68.57%), mientras que solo un 17.14% lo percibe como bueno. Esta distribución sugiere que, si bien existe un grupo minoritario que reconoce prácticas directivas positivas, aún se requiere fortalecer la gestión para que las competencias de liderazgo se traduzcan en estándares altos y uniformes en toda la organización. La presencia de un 14.29% que califica el liderazgo como malo revela también la heterogeneidad de las percepciones del personal, lo que podría deberse a diferencias en los turnos, experiencia o contacto directo con los jefes inmediatos.

Tabla 2

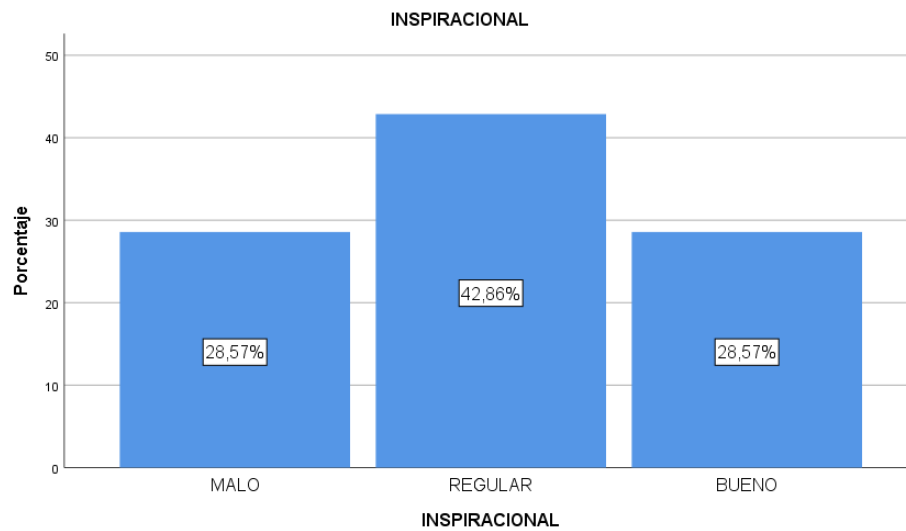
Niveles de la dimensión liderazgo inspiracional

Niveles	F	%
Malo	10	28.57%
Regular	15	42.86%
Bueno	10	28.57%
Total	35	100%

Nota: Para identificar los niveles se empleó el baremo, procesando los datos en el SPSS

Figura 2

Niveles de la dimensión liderazgo inspiracional



Nota: Para identificar los niveles se empleó el baremo, procesando los datos en el SPSS

Descripción

En la Tabla 2 y la Figura 2 se evidencia que un 42.86% de los trabajadores considera la comunicación con sus líderes como regular, un 28.57% la califica como buena y un 28.57% como deficiente. Esta proporción indica que la mayoría percibe la comunicación interna como un proceso todavía perfectible, lo que podría impactar en la coordinación de tareas y en la satisfacción laboral. La interpretación de estos resultados sugiere que la organización necesita reforzar la claridad en la transmisión de objetivos y en la retroalimentación continua, además de implementar espacios formales e informales que favorezcan el diálogo horizontal y la construcción de confianza con los mandos medios.

Tabla 3

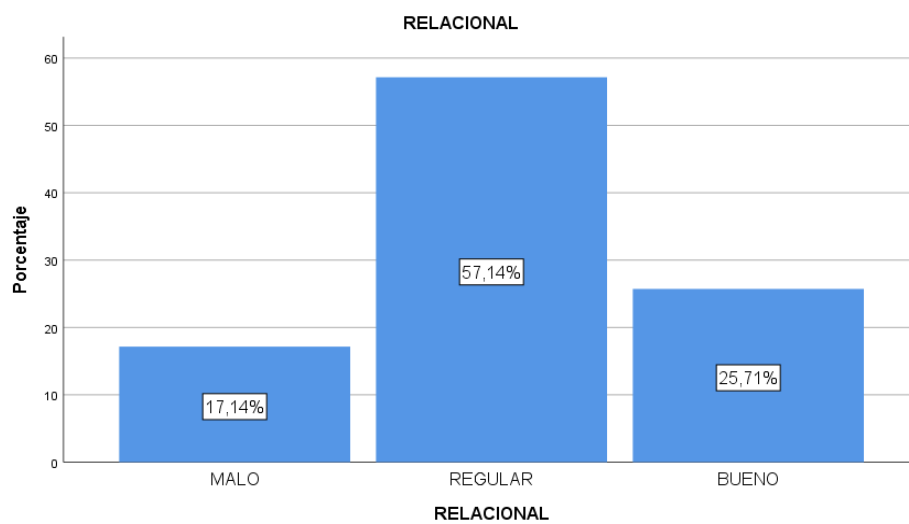
Niveles de la dimensión liderazgo relacional

Niveles	F	%
Malo	6	17.14%
Regular	20	57.14%
Bueno	9	25.71%
Total	35	100%

Nota: Para identificar los niveles se empleó el baremo, procesando los datos en el SPSS

Figura 3

Niveles de la dimensión relacional



Nota: Para identificar los niveles se empleó el baremo, procesando los datos en el SPSS

Descripción

Los resultados presentados en la Tabla 3 y la Figura 3 reflejan que un 57.14% de los colaboradores percibe que el estilo de liderazgo ejerce un nivel de motivación regular, un 25.71% lo considera bueno y un 17.14% lo califica como deficiente. Este patrón indica que, aunque existe un núcleo de trabajadores motivados, la mayoría percibe un liderazgo todavía insuficiente para impulsar compromiso sostenido. Este hallazgo apunta a la importancia de integrar prácticas transformacionales que estimulen el reconocimiento, la participación en decisiones y la capacitación constante, de manera que se incremente la motivación y se fortalezcan los lazos entre líderes y equipos.

Tabla 4

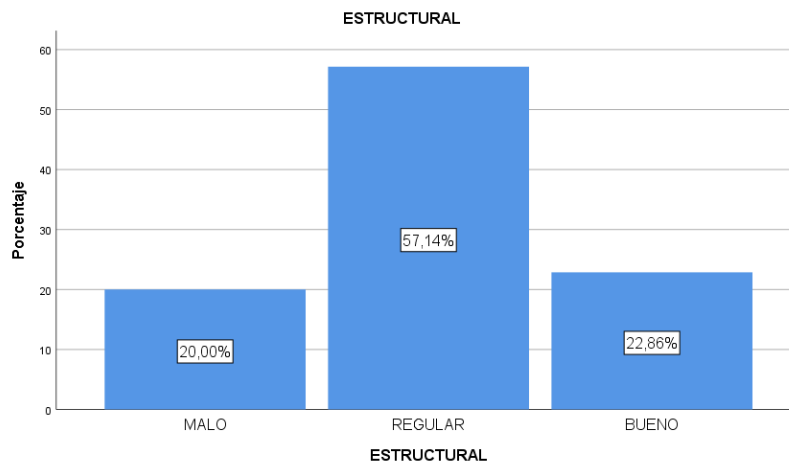
Niveles de la dimensión liderazgo estructural

Niveles	F	%
Malo	7	20.00%
Regular	20	57.14%
Bueno	8	20.86%
Total	35	100%

Nota: Para identificar los niveles se empleó el baremo, procesando los datos en el SPSS

Figura 4

Niveles de la dimensión liderazgo estructural



Nota: Para identificar los niveles se empleó el baremo, procesando los datos en el SPSS

Descripción

Los resultados de la Tabla 4 y la Figura 4 evidencian que un 57.14% de los encuestados percibe que el liderazgo estructural es regular, un 22.86% la considera buena y un 20.00% la califica como deficiente. Esta distribución sugiere que la mayoría del personal siente que tiene oportunidades limitadas para influir en los procesos organizacionales, lo que puede afectar tanto la motivación como la apropiación de las metas institucionales. La interpretación de estos hallazgos resalta la importancia de fomentar espacios de diálogo y mecanismos formales de participación que permitan a los colaboradores aportar ideas y retroalimentación, generando mayor compromiso y sentido de pertenencia con la empresa.

Tabla 5

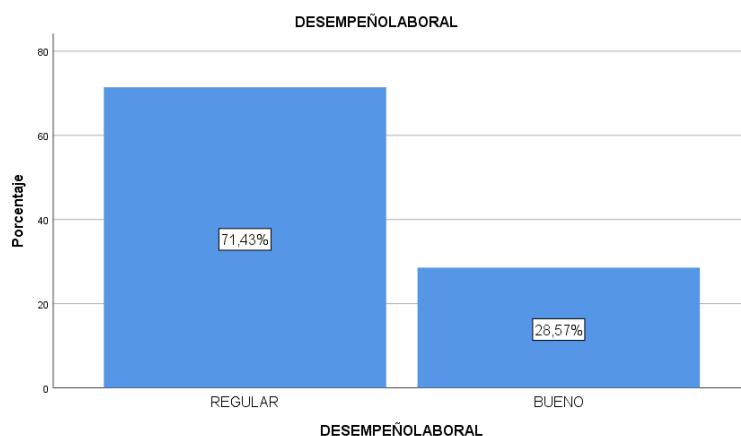
Nivel del desempeño laboral

Niveles	F	%
Malo	0	0%
Regular	25	71.43%
Bueno	10	28.57%
Total	35	100%

Nota: Para identificar los niveles se empleó el baremo, procesando los datos en el SPSS

Figura 5

Nivel del desempeño laboral



Nota: Para identificar los niveles se empleó el baremo, procesando los datos en el SPSS

Descripción

Según los resultados de la tabla 5 y figura 5, el 71.43% de los encuestados refieren que el nivel de desempeño es regular, mientras que el 28.57% menciona que el nivel es bueno. Esta distribución sugiere que la mayoría de los

encuestados considera que el nivel de desempeño laboral es aceptable pero no sobresaliente. Sin embargo, también es alentador observar que una parte significativa de los encuestados percibe que el nivel es bueno, lo que indica un reconocimiento del rendimiento positivo en las tareas y responsabilidades laborales.

Tabla 6

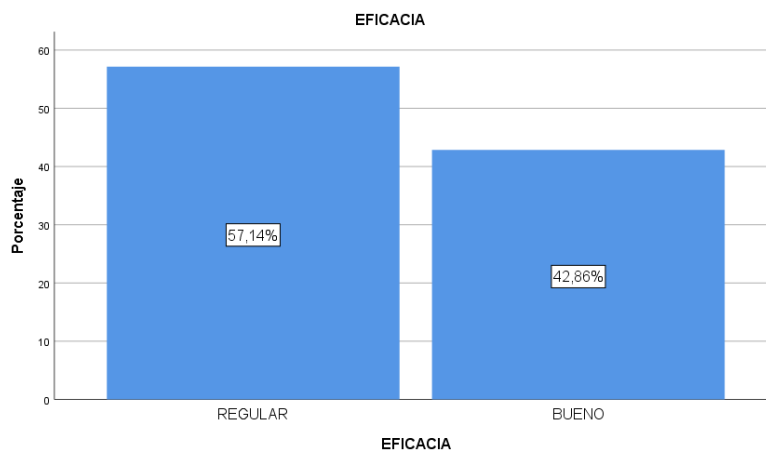
Nivel de la dimensión eficacia

Niveles	F	%
Malo	0	0%
Regular	20	57.14%
Bueno	15	42.86%
Total	35	100%

Nota: Para identificar los niveles se empleó el baremo, procesando los datos en el SPSS

Figura 6

Nivel de la dimensión eficacia



Nota: Para identificar los niveles se empleó el baremo, procesando los datos en el SPSS

Descripción

Los datos de la Tabla 6 y la Figura 6 indican que un 57.14% de los colaboradores percibe que la eficacia es regular, un y un 42.86% bueno. Este patrón sugiere que el reconocimiento aún no se percibe como una práctica sistemática en la empresa, lo que puede limitar su efecto positivo sobre la motivación y la retención del talento. La interpretación de estos resultados apunta a que la organización podría beneficiarse de implementar programas más visibles de incentivos, elogios y retroalimentación positiva, reforzando así los comportamientos deseados y generando un ambiente laboral más estimulante y justo.

Tabla 7

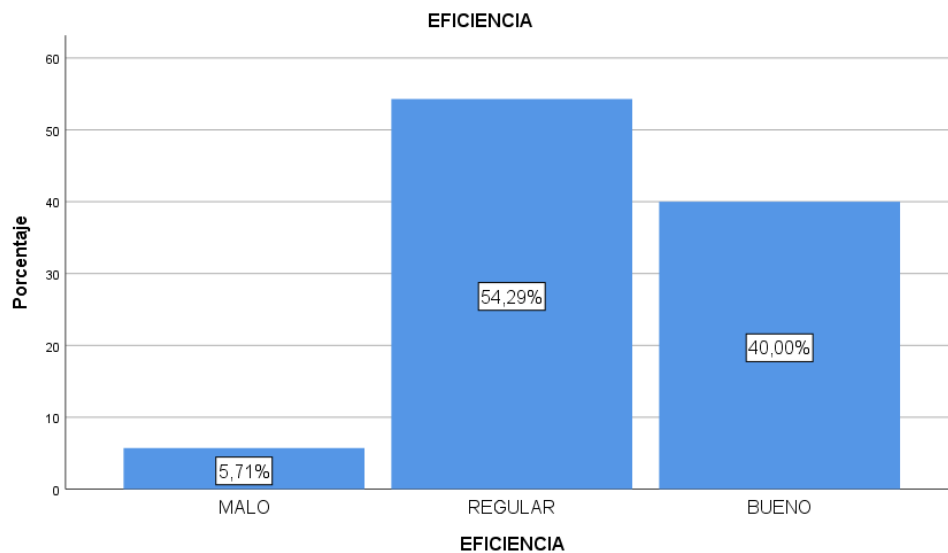
Nivel de la dimensión eficiencia

Niveles	F	%
Malo	2	5.71%
Regular	19	54.29%
Bueno	14	40.00%
Total	35	100%

Nota: Para identificar los niveles se empleó el baremo, procesando los datos en el SPSS

Figura 7

Nivel de la dimensión eficiencia



Nota: Para identificar los niveles se empleó el baremo, procesando los datos en el SPSS

Descripción

Los resultados de la Tabla 7 y la Figura 7 muestran que un 54.29% de los colaboradores percibe la eficiencia como regular, un 40.00% la considera buena y un 5.71% la califica como deficiente. Esta distribución revela que, aunque existe un grupo que recibe indicaciones claras y oportunas, la mayoría aún encuentra dificultades para comprender de manera precisa las metas asignadas. Esta situación puede afectar la organización del trabajo y la priorización de tareas, por lo que resulta necesario implementar estrategias de comunicación más detalladas, así como reuniones periódicas de seguimiento, con el fin de alinear a todos los colaboradores en torno a objetivos bien definidos y medibles.

Tabla 8

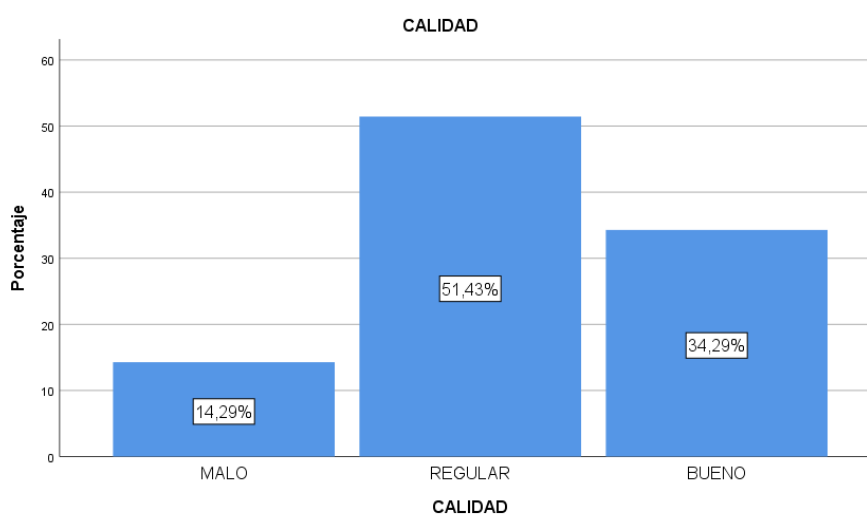
Nivel de dimensión calidad

Niveles	F	%
Malo	5	14.29%
Regular	18	51.43%
Bueno	12	34.29%
Total	35	100%

Nota: Para identificar los niveles se empleó el baremo, procesando los datos en el SPSS

Figura 8

Nivel de dimensión calidad



Nota: Para identificar los niveles se empleó el baremo, procesando los datos en el SPSS

Descripción

La Tabla 8 y la Figura 8 evidencian que un 51.43% del personal considera que la calidad para desempeñar su trabajo es regular, un 34.29% la califica como buena y un 14.29% la ve deficiente. Esta distribución sugiere que, si bien hay avances en el abastecimiento de insumos y equipos, todavía existen limitaciones

que pueden retrasar los procesos o afectar la calidad del servicio. Este hallazgo indica la necesidad de fortalecer la planificación y la provisión de recursos para que todos los colaboradores cuenten con los medios necesarios, lo que incrementaría la productividad y disminuiría la improvisación en las tareas diarias.

3.2. Resultados inferenciales

H1: La muestra implica una distribución normal

H0: La muestra no sigue una distribución normal

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo	0.946	35	0.088
Desempeño Laboral	0.930	35	0.028

Nota: Datos procesados en el SPSS

Objetivo General: Determinar la relación entre liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024.

Descripción

En la tabla 9 el análisis de Shapiro Wilk, entre la variable liderazgo y el desempeño laboral lográndose aceptar la hipótesis afirmativa y esto sugiere que los datos no se encuentran en una distribución normal, por lo que se empleara el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 10

Relación del Liderazgo y el desempeño laboral

Desempeño Laboral

Correlación de Rho de spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	.428**
		Sig. (bilateral)	0.010
		N	35

Nota: Datos procesados del SPSS

Descripción

En la tabla 10 el análisis de correlación de rho de spearman, entre la variable liderazgo y el desempeño laboral reveló un coeficiente de correlación de 0.428, el cual es estadísticamente significativo a un nivel de 0.010. Este resultado indica una correlación positiva y moderadamente fuerte entre el liderazgo y el desempeño laboral en la muestra de 35 personas examinada.

Objetivo específico 1: Analizar la relación entre el liderazgo inspiracional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto, Lunahuaná. 2024.

Tabla 11

Relación del liderazgo inspiracional y desempeño laboral

Liderazgo inspiracional				
Correlación de Rho de spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	de	.334
		Sig. (bilateral)		0.050
		N		35

Nota: Datos procesados del SPSS

Descripción

En la tabla 11 el análisis de correlación de rho de Spearman entre la dimensión de liderazgo inspiracional de la variable liderazgo y el desempeño laboral reveló un coeficiente de correlación de 0.334 indicando este resultado una

correlación positiva moderada entre el liderazgo inspiracional y el desempeño laboral en la muestra de 35 personas examinada

Objetivo específico 2: Identificar la relación entre el liderazgo relacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024.

Tabla 12

La Relación del liderazgo relacional y el desempeño laboral

Liderazgo relacional			
Correlación de Rho de spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.282
		Sig. (bilateral)	0.101
		N	35

Nota: Datos procesados del SPSS

Descripción

En la tabla 12 el análisis de correlación de rho de Spearman entre la dimensión de liderazgo relacional de la variable liderazgo y el desempeño laboral reveló un coeficiente de correlación de 0.282 sugiriendo este resultado una correlación positiva aunque débil entre el liderazgo relacional y el desempeño laboral en la muestra de 35 personas examinada sin embargo es importante destacar que el valor de significancia asociado al coeficiente de correlación fue de 0.101 lo que indica que la relación observada no alcanzó la significancia estadística a un nivel de confianza del 95%

Objetivo específico 3: Determinar la relación del liderazgo estructural con el desempeño laboral en la empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024.

Tabla 13

Relación del liderazgo estructural y el desempeño laboral

Liderazgo estructural			
Correlación de Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.546**
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	35	

Nota: Datos procesados del SPSS

Descripción

En la Tabla 13 se presenta el análisis de correlación de Spearman entre la dimensión de liderazgo relacional perteneciente a la variable liderazgo y el desempeño laboral indicando que el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.546 lo cual muestra una correlación positiva de magnitud moderada y resultó ser significativa con un valor de $p < 0.001$.

IV. DISCUSIÓN

La presente discusión se desarrolla en función de los objetivos planteados, considerando los hallazgos obtenidos a partir del procesamiento estadístico y del contraste con investigaciones previas relacionadas con el liderazgo y el desempeño laboral en organizaciones de servicios.

En primer lugar, se aborda el objetivo general, los datos recolectados mediante encuesta a $n = 35$ colaboradores muestran que, descriptivamente, en ambas variables predominan niveles “regulares” (liderazgo $\approx 68.57\%$; desempeño $\approx 71.43\%$), lo que indica margen concreto de mejora tanto en prácticas directivas como en resultados de ejecución.

Desde el punto de vista inferencial, el análisis de correlación Rho de Spearman pertinente por la no normalidad observada en desempeño (Shapiro Wilk, $p = 0.028$) arrojó un coeficiente $\rho = 0.428$ con $p = 0.010$, evidenciando una correlación positiva moderada entre liderazgo y desempeño. Este resultado permite aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la nula, confirmando la asociación entre ambas variables en el personal de Dilleto; nótese que, por el diseño correlacional y transversal, el hallazgo no implica causalidad, pero sí un patrón consistente de covariación.

Este hallazgo coincide con la tendencia reportada por investigaciones en contextos de servicios y restauración que señalan asociaciones positivas entre dimensiones de liderazgo y niveles de desempeño, así como con literatura clásica de liderazgo que vincula la conducción directiva eficaz con mejores resultados laborales. Tales antecedentes refuerzan la plausibilidad de que prácticas de liderazgo claras y consistentes se asocien con mejores indicadores de desempeño en entornos de atención al cliente.

Desde la perspectiva de la investigadora, este resultado respalda la necesidad de fortalecer sistemáticamente las prácticas de liderazgo con foco en estandarización operativa, comunicación de metas, retroalimentación por turno y reconocimiento como palancas para elevar la productividad y la calidad del servicio en Dilleto.

En relación con el primer objetivo específico, los resultados descriptivos ubican esta dimensión mayormente en niveles intermedios, y el contraste inferencial arrojó $r = 0.334$; $p = 0.050$. Se trata de una asociación positiva débil-moderada

situada en el umbral de significancia, lo cual sugiere que la claridad de propósito, sentido de dirección y motivación transmitidos por las jefaturas se relacionan con un mejor desempeño, aunque con efecto modesto en el periodo analizado. Este patrón es acorde con la literatura que encuentra efectos positivos del componente inspiracional/transformacional sobre el rendimiento, especialmente cuando se acompañan de metas concretas y retroalimentación frecuente. A juicio de la investigadora, la rotación de personal, la presión por tiempos de servicio y la heterogeneidad de turnos podrían atenuar el impacto inspiracional si no se refuerza con herramientas de gestión diaria.

En cuanto al segundo objetivo específico, la estimación fue $r = 0.282$; $p = 0.101$, sin alcanzar significancia estadística. Aunque la dirección del coeficiente es positiva, el tamaño del efecto es débil. En términos sustantivos, prácticas de confianza, comunicación empática y apoyo no mostraron un vínculo robusto con el desempeño durante el periodo, resultado que contrasta parcialmente con estudios donde el liderazgo relacional se asocia a mejoras en desempeño; no obstante, investigaciones en micro unidades de servicio también documentan efectos heterogéneos cuando prevalecen cuellos de botella. Para la investigadora, este comportamiento sugiere priorizar protocolos breves de comunicación y entrenamientos en habilidades sociales para elevar la efectividad relacional en un entorno acelerado.

Respecto al tercer objetivo específico, se obtuvo $\rho = 0.546$; $p = 0.001$, una correlación positiva moderada-alta y significativa. Este resultado indica que procesos claros, definición de roles, estándares y seguimiento se asocian de manera más marcada con el desempeño del personal. En operaciones gastronómicas intensas en procedimientos, control de tiempos, secuencias de servicio y estándares de inocuidad la dimensión estructural tiende a tener peso preponderante, lo que explica que su asociación supere a la del componente inspiracional y, con más razón, a la del relacional. En consecuencia, robustecer cartas de servicio estandarizadas, roles por estación, metas por turno y retroalimentación operativa se perfila como una intervención de alto impacto.

V. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta el objetivo general, los resultados evidencian una correlación positiva moderada entre ambas variables ($p = 0.010$, $\rho = 0.428$; $\alpha = 0.05$). Esto indica que, a mayores niveles de liderazgo ejercido por las jefaturas, tienden a observarse mejores niveles de desempeño en el personal. Se concluye que fortalecer prácticas de liderazgo con énfasis en claridad de metas, estandarización de procesos y retroalimentación por turno se asocia con mejoras en la calidad, eficiencia y responsabilidad en la ejecución de las tareas laborales.

Teniendo en cuenta el objetivo específico 1, los resultados muestran una correlación positiva baja-moderada en el umbral de significancia ($p = 0.050$, $r = 0.334$; $\alpha = 0.05$). Esto indica que cuando las jefaturas transmiten propósito, dirección y motivación, el personal tiende a cumplir con mayor responsabilidad sus funciones y orientarse al logro. Se concluye que conviene reforzar prácticas inspiracionales, aunque se identifican oportunidades de mejora para consolidar hábitos y rutinas que sostengan ese efecto en el tiempo.

Teniendo en cuenta el objetivo específico 2, los resultados reflejan una correlación positiva débil que no alcanza significancia estadística ($p = 0.101$, $r = 0.282$; $\alpha = 0.05$). Esto sugiere que, en el periodo analizado, las prácticas centradas en comunicación empática, confianza y apoyo no muestran un vínculo concluyente con el desempeño. Se concluye que es necesario fortalecer protocolos breves de comunicación operativa y entrenamiento en habilidades sociales, a fin de potenciar el componente relacional y su contribución efectiva al rendimiento.

Teniendo en cuenta el objetivo específico 3, los resultados muestran una correlación positiva moderada-alta y significativa ($p = 0.001$, $\rho = 0.546$; $\alpha = 0.05$). Esto evidencia que procesos claros, definición de roles, estándares y seguimiento están fuertemente asociados con mejores niveles de desempeño. Se concluye que priorizar la estandarización de la secuencia de servicio, la asignación de roles por estación, metas por turno y la retroalimentación operativa constituye una línea de acción de alto impacto para la mejora sostenida del rendimiento.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al área de Recursos Humanos diseñar e implementar un programa integral de formación en liderazgo participativo para los jefes y supervisores de Dilleto. Este programa debe incluir talleres de comunicación efectiva, gestión de equipos, resolución de conflictos y motivación laboral. Al fortalecer estas competencias, se logrará alinear los estilos de liderazgo con las necesidades reales de los colaboradores, fomentando un clima organizacional positivo, disminuyendo la rotación y elevando el desempeño general. Asimismo, se sugiere establecer un sistema de evaluación del liderazgo con retroalimentación 360°, permitiendo detectar oportunidades de mejora en los mandos medios y altos.

Se aconseja al área de Producción y Operaciones optimizar los procesos internos mediante la incorporación de indicadores de gestión que midan tanto la productividad como la calidad del trabajo en equipo. La recomendación incluye realizar reuniones breves diarias para revisar avances, identificar obstáculos y redistribuir tareas de forma más eficiente. Este enfoque permitirá a los líderes supervisar y guiar al personal de manera más cercana, asegurando que se cumplan estándares de calidad y tiempos de producción, y fomentando al mismo tiempo una cultura de liderazgo cercano y participativo.

Es recomendable al área de Atención al Cliente implementar un sistema de capacitación permanente orientado a la atención empática y la resolución efectiva de reclamos, en coordinación con los líderes de equipo. El objetivo es que los supervisores desarrollen un liderazgo que motive a sus colaboradores a mejorar la experiencia del consumidor, generando un impacto directo en la satisfacción y fidelización de clientes. Esto se complementa con evaluaciones periódicas del servicio y retroalimentación de los usuarios, de modo que los líderes ajusten las estrategias de atención en función de los resultados reales.

Se sugiere al área de Marketing y Ventas establecer un plan de incentivos que vincule metas comerciales con indicadores de liderazgo y desempeño laboral. De esta manera, los supervisores y jefes no solo impulsarán la consecución de objetivos de

ventas, sino también fomentarán la colaboración, la innovación y la creatividad del equipo. Este plan puede incluir reconocimientos públicos, bonificaciones variables y espacios para compartir mejores prácticas, consolidando así un liderazgo inspirador y orientado al logro colectivo.

Se recomienda a la gerencia implementar políticas de bienestar integral que incluyan actividades de integración, pausas activas, programas de salud mental y flexibilidad en horarios críticos. Estas iniciativas deben liderarse desde un enfoque participativo, involucrando a los supervisores para que sean agentes activos en la mejora del clima laboral. Con ello se espera reducir el estrés, aumentar la motivación y consolidar un liderazgo cercano que refuerce la identificación de los trabajadores con la empresa y eleve su desempeño.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias (2019). Liderazgo y desempeño laboral en organizaciones agroindustriales del Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/14398>
- Paredes & Flores (2023). Estilos de liderazgo y desempeño en organizaciones peruanas: un estudio correlacional. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106471>
- Mora & Estefanía (2022). Liderazgo y desempeño laboral en un nuevo negocio de heladería. Revista de Administración y Negocios, <https://revistas.unab.edu.pe/index.php/radn/article/view/527>
- Sumba & Torres (2022). Desempeño laboral y su relación con la productividad en empresas de alimentos. Universidad Nacional de Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12982/4010>
- Tayron (2023). Liderazgo e imagen corporativa en Helados Bogati. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/35179>
- De la Cruz & Sandoval (2024). Gestión del talento humano y desempeño en Solagri Perú SAC. Revista Peruana de Administración, 12(1). <https://revistas.up.edu.pe/index.php/rpa/article/view/221>
- Calderón & Aranibar (2020). Liderazgo, ventas y satisfacción del cliente en productos saludables. Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3052>
- Castillo (2021). Liderazgo y desempeño en pollerías de Lima Metropolitana. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67129>
- Panta (2020). Liderazgo y desempeño en el Restaurante Sabores Peruanos. Universidad San Pedro. <https://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/9712>
- Chinchay & Santiago (2022). Clima y desempeño laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110292>

- Bustos & Pizarro (2022). Estrategias de recursos humanos y desempeño laboral: carga y productividad. *Revista de Negocios y Talento*, <https://revistas.up.edu.pe/index.php/rnt/article/view/201>
- Balbín (2023). Liderazgo del equipo: visión, confianza e inspiración. Universidad Nacional Federico Villarreal. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6376>
- Legood & Den Hartog (2021). A meta-analysis of the role of trust in leadership–performance relationships. *Journal of Organizational Behavior*. <https://doi.org/10.1002/job.2525>
- Qalati & Ostic (2022). Leadership styles and employee performance: Measurement with questionnaires and correlational analysis. *International Journal of Human Resource Studies*, 12(2). <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v12i2.19703>
- Nassani, Al-Azzam & Haffar (2024). Participative leadership, supportive culture and employee productivity: Evidence from service industries. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 73(1). <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2023-0074>
- Durst & Zaitseva (2021). Leadership capabilities in SMEs for resilience and continuity. *Journal of Small Business Strategy*, 31(3). <https://libjournals.mtsu.edu/index.php/jsbs/article/view/2040>
- Kartini & Pradana (2021). The influence of leadership style and motivation on employee performance at Dairy Queen Surabaya. *International Journal of Business, Economics and Law*. <https://www.ijbel.com/>
- Putra & Putra (2019). The effect of transformational leadership, work discipline and competence on employee performance at PT Ice Cream Campina Surabaya. *International Journal of Economics, Commerce and Management*. <http://ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2019/05/754.pdf>
- Vásquez & Fernández (2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.18>
- Guillén (2021). Liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa VASCOR, Villa El Salvador. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71622>

- Vilchez & Vivanco (2021). El desarrollo del liderazgo y su influencia con el desempeño de las ONG de Lima Metropolitana en el 2019. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58229>
- López (2024). Liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores del Restaurante D'Coco – Huacho, 2023. Universidad José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/2543>
- Lozano & Pinedo (2021). Liderazgo y desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL de Moyobamba, 2021. Universidad Nacional de San Martín. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/4358>
- Broncano & Anaya (2021). Estilos de liderazgo y desempeño laboral en instituciones educativas particulares de Huaraz. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. <https://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4622>
- Rojas (2022). Nivel de desarrollo del estilo de liderazgo de directores de escuelas públicas de Tingo María. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4826>
- Adedoyin (2020). Quantitative research method: Principles and techniques. *Journal of Education and Practice*. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/JEP/article/view/52865>
- Cheung & Wang (2024). Recommendations for correlational and association studies in organizational research. *Organizational Research Methods*, 27(1). <https://doi.org/10.1177/10944281221086177>
- Rovetta (2020). Nonparametric coefficients in Likert data analysis: Practical recommendations. *International Journal of Social Research Methodology*. <https://doi.org/10.1080/13645579.2020.1732587>
- Medina & Rivas (2023). Validez y confiabilidad: definiciones y procedimientos para instrumentos de medición. *Revista de Investigación Educativa*. <https://revistas.um.es/rie/article/view/522621>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Relación entre liderazgo y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto Lunahuaná, 2024.			
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre liderazgo y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024?</p> <p>Problemas Específicos (opcional) ¿Cuál es el nivel de relación entre liderazgo y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre liderazgo inspiracional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre liderazgo relacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024?</p>	<p>Hipótesis General (cuando corresponde) Existe relación entre liderazgo y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024.</p> <p>Hipótesis Específicas (cuando corresponde) Existe relación entre liderazgo y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024.</p> <p>Existe relación entre liderazgo inspiracional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024.</p> <p>Existe relación entre liderazgo relacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024.</p>	<p>Objetivo General Determinar cómo se relacionan los estilos de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024.</p> <p>Objetivos Específicos Analizar la relación entre el liderazgo inspiracional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024. Identificar la relación entre el liderazgo relacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024. Determinar la relación entre el liderazgo estructural y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Dilleto, Lunahuaná, 2024.</p>	<p>Metodología</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfoque Cuantitativo - Tipo . Según su fin Básica . Según su profundidad Descriptiva - Diseño No experimental transversal - Técnica Encuesta - Instrumento Cuestionario - Población 50 trabajadores de la heladería Dilleto Lunahuaná - Muestra 50 trabajadores de la heladería Dilleto Lunahuaná

Anexo 3: Instrumentos de recolección de la información

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN INTERNA

Señores colaboradores de la empresa Heladería Diletto Lunahuaná, Conteste el siguiente cuestionario en base a su criterio. Lea con cuidado y marca con una "x" en base a la escala valorativa mostrada.

N.º	Dimensiones	1 Nunca	2 Casi Nunca	3 A Veces	4 Casi Siempre	5 Siempre
Dimensión: Inspiracional						
1	Tu jefe te anima a dar lo mejor de ti					
2	Te proporciona tu jefe una visión clara de los objetivos de la empresa					
3	Logras tus metas gracias al apoyo de tu jefe					
4	Creer que te ayudan en la empresa, a que alcance sus metas					
5	Tu trabajo mejora con las ideas de tu líder					
6	Te enfrentas a obstáculos en tu trabajo que dificulten tu productividad					
Dimensión: Relacional						
7	Consideras que tu jefe plantea estrategias en la empresa					
8	Las acciones de tu jefe nos acercan a nuestras metas					
9	Sientes que puedes hacer tu trabajo de manera efectiva					

10	Has recibido capacitación o apoyo para mejorar tu eficiencia en el trabajo					
Dimensión: Estructural						
11	Te sientes satisfecho con tu capacidad para cumplir con tus tareas en el tiempo establecido					
12	A veces encuentras problemas de calidad en tu área de trabajo					
13	Con qué regularidad participas en actividades relacionadas con el control de calidad					
14	Te sientes capacitado para mantener los estándares de calidad en tu trabajo					

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Señores colaboradores de la empresa Heladería Diletto Lunahuaná, Conteste el siguiente cuestionario en base a su criterio. Lea con cuidado y marca con una "x" en base a la escala valorativa mostrada.

N.º	Dimensiones	1 Nunca	2 Casi Nunca	3 A Veces	4 Casi Siempre	5 Siempre
Dimensión: Eficacia						
15	Creas que tu jefe te escucha cuando tienes algún problema					
16	Tu jefe te hace sentir emocionado por venir a trabajar					
17	Tu líder te motiva a pensar en nuevas ideas					
18	Sientes que tu líder se siente comprometido con sus responsabilidades laborales					
19	A veces experimentas presión de tiempo en tu trabajo					
20	Siempre logras equilibrar tu tiempo entre trabajo y tu vida personal					
21	A veces tomas pequeños descansos durante tu horario de trabajo					
22	Te sientes cómodo con el horario de tu refrigerio					

Anexo 4: Ficha técnica

Nombre original del instrumento:	Cuestionario sobre el liderazgo en la heladería Dilleto Lunahuaná.
Autor y año:	Cuzcano Carbonel Marisel Mavi
Objetivo del instrumento:	Determinar el nivel de liderazgo en la heladería Dilleto Lunahuaná.
Usuarios:	Personal de la empresa Dilleto Lunahuaná.
Forma de administración o modo de aplicación:	virtual
Validez:	Mg. Johan Burgos Bardales Mg. Carlos Jesús Chacaltana Diaz Mg. Silvia Ana Victoria Vega Polo
Confiabilidad:	El coeficiente de alfa de Cronbach fue mayor de 0,872, el cual se interpreta como confiable.

Nombre original del instrumento:	Cuestionario el nivel de desempeño en la heladería Dilleto Lunahuaná.
Autor y año:	Cuzcano Carbonel Marisel Mavi
Objetivo del instrumento:	Determinar el nivel de desempeño en la heladería Dilleto Lunahuaná.
Usuarios:	Personal de la empresa Dilleto Lunahuaná.
Forma de administración o modo de aplicación:	virtual
Validez:	Mg. Johan Burgos Bardales Mg. Carlos Jesús Chacaltana Diaz Mg. Silvia Ana Victoria Vega Polo
Confiabilidad:	El coeficiente de alfa de Cronbach fue mayor de 0,88, el cual se interpreta como confiable.

Anexo 5: Ficha de validación de instrumento
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: MBA. Johan Burgos Bardales
 1.2 Institución donde labora: Universidad Católica de Trujillo
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL
 1.4 Autor del instrumento: ~~Cuzcano Carbonel Marisel Mayi~~
 II. Título de la Investigación: RELACION ENTRE LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DILLETO LUNAHUANA
 III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	1	16	61	2	3	3	4	4	3	36	61	6	7	7	8	8	9	96	
		5	1	1	20	25	3	3	4	4	5	5	60	65	7	7	8	8	9	9	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			86		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				86	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				86	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica																				86	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				86	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				86	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				86	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																				86	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				86	
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				86	

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es aplicable, los ~~ítem~~ responden a los indicadores y pueden desarrollar los objetivos de la investigación.

- V. **PROMEDIO DE VALORACION:**
El promedio de valoración es de 86.

Lugar y Fecha: Trujillo, 29 de abril del 2024



MSc. Johan Burgos Barrios
CLAO-20223

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Trujillo, 29 de abril del 2024

MBA. Johan Burgos Bardales


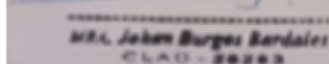
Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por ~~Cuzcano Carbonel Marisel Mayi~~ del Programa de Administración de la Universidad Católica de Trujillo. La investigación tiene como título: RELACION ENTRE LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DILLETO LUNAHUANÁ

En tal sentido, conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del Instrumento que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,

MBA. Johan Burdos Bardales

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENT

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

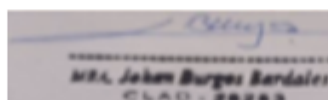
Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		X				
02		X				
03		X				
04		X				
05		X				
06		X				
07		X				
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12		X				
13		X				
14		X				
15		X				
16		X				
17		X				
18		X				
19		X				
20		X				
21		X				
22		X				

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: ~~MBA Johan~~ Burdos Bardales
DNI: 07498381



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Mg. Silvia Vega Polo
 1.2 Institución donde labora: Universidad Católica de Trujillo
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL
 1.4 Autor del instrumento: Cuzcano Carbonel Marisel Mavi
 II. Título de la Investigación: RELACION ENTRE LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DILLETO LUNAHUANÁ
 III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN |

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		0	6	1	16	61	2	3	3	4	4	5	56	61	6	7	7	8	8	9	96		
		5	1	1	20	25	3	3	4	4	5	5	60	65	7	7	8	8	9	9	100		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			86			
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				86		
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				86		
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				86		
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				86		
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				86		
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				86		
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																				86		
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				86		
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				86		

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es aplicable, los ítem responden a los indicadores y pueden desarrollar los objetivos de la investigación.

V. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**
El promedio de valoración es de 86.

Lugar y Fecha: Trujillo, 29 de abril del 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'V. S. P.', written over a horizontal line.

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Trujillo, 29 de abril del 2024

Mg. Silvia Vega Polo

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Cuzcano Carbonel Marisel Mavi del Programa de Administración de la Universidad Católica de Trujillo. La investigación tiene como título: RELACION ENTRE LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DILLETO LUNAHUANÁ

En tal sentido, conoedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del Instrumento que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.



Atentamente,

Mg. Silvia Vega Polo

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

N ^o Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		X				
02		X				
03		X				
04		X				
05		X				
06		X				
07		X				
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12		X				
13		X				
14		X				
15		X				
16		X				
17		X				
18		X				
19		X				
20		X				
21		X				
22		X				

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Mg. Silvia Vega Polo
DNI: 44993552



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

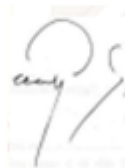
- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Mg. Carlos Jesús Chacaltana Buenafuente
 1.2 Institución donde labora: Universidad Católica de Trujillo
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL
 1.4 Autor del instrumento: Cuzcano Carbonel Marisel Mavi
 II. Título de la Investigación: RELACION ENTRE LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DILLETO LUNAHUANA
 III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		0	6	1	16	61	2	3	3	4	4	5	56	61	6	7	7	8	8	9	96		
		5	1	1	20	25	3	3	4	4	5	5	60	65	7	7	8	8	9	9	100		
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																			86			
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																				86		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				86		
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica																				86		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				86		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				86		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				86		
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																				86		
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al proposito del diagnóstico																				86		
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				86		

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es aplicable, los ítem responden a los indicadores y pueden desarrollar los objetivos de la investigación.

- v. **PROMEDIO DE VALORACION:**
El promedio de valoración es de 86.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Carmy', written over a faint grid background.

Lugar y Fecha:
Trujillo, 29 de abril del
2024

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Trujillo, 29 de abril del
2024

Mg. Carlos Jesús Chacaltana Buenafuente

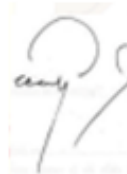
Presente. -

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Cuzcano Carbonel Marisel Mavi del Programa de Administración de la Universidad Católica de Trujillo. La investigación tiene como título: RELACION ENTRE LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DILLETTO LUNAHUANÁ

En tal sentido, conoedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del Instrumento que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.



Atentamente,

Mg. Carlos Jesús Chacaltana Buenafuente

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		X				
02		X				
03		X				
04		X				
05		X				
06		X				
07		X				
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12		X				
13		X				
14		X				
15		X				
16		X				
17		X				
18		X				
19		X				
20		X				
21		X				
22		X				

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Mg. Carlos Jesús Chacaltana Buenafuente
DNI: 17878519



Firma

Graduado	Grado o Título	Institución
CHACALTANA BUENAFUENTE, CARLOS JESUS DNI 17878519	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
CHACALTANA BUENAFUENTE, CARLOS JESUS DNI 17878519	MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 24/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 08/07/2015 Fecha egreso: 13/03/2016	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI PERU
CHACALTANA BUENAFUENTE, CARLOS JESUS DNI 17878519	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 01/10/87 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU

Graduado	Grado o Título	Institución
VEGA POLO, SILVIA ANA VICTORIA DNI 44993552	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 14/11/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
VEGA POLO, SILVIA ANA VICTORIA DNI 44993552	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 16/10/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
VEGA POLO, SILVIA ANA VICTORIA DNI 44993552	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/10/2016 Fecha egreso: 11/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Graduado	Grado o Título	Institución
BURGOS BARDALES, JOHAN DNI 07498381	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 15/07/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
BURGOS BARDALES, JOHAN DNI 07498381	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 04/06/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
BURGOS BARDALES, JOHAN DNI 07498381	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA Fecha de diploma: 19/12/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Anexo 6: Confiabilidad del instrumento

Fila	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11	L12	L13	L14	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8
1	4	4	3	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	4	5
2	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	5	5	3	5	3	4	5	3	3	5	4	5
3	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	3	5	3	4	5	3	3	5	4	5
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5
6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5
7	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3
8	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3
9	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	3	4	5	5	5	5
10	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	5	3	4	5	3	5

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N elem.
,872	14

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N elem.
,888	8

Anexo 7: Carta de presentación



"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

Moche, 02 de octubre del 2025

Carta N° 435-2025/UCT-FCAE

**SRA. MARICARMEN CUZCANO CARBONEL
GERENTE GENERAL
DILETTO**

Presente. -

De mi especial consideración:

Mediante la presente es para hacerle llegar mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Sra. **CUZCANO CARBONEL MARISEL MAVI**, identificada con DNI N° 70477675, en su condición de bachiller del programa de estudios de **ADMINISTRACIÓN** de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, quien desarrollará la investigación titulada: **"RELACIÓN ENTRE LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DILETTO LUNAHUANÁ, 2024"**. Para ello se requiere la autorización y acceso para aplicar los instrumentos correspondientes en la empresa que usted dirige.

Concedores de su alto espíritu de colaboración con la investigación que redundará no solo en la identificación y planeamiento de solución a una problemática concreta, sino que al mismo tiempo permitirá el desarrollo del trabajo de investigación, para la bachiller presentada líneas arriba.

Agradeciendo su atención a la presente.

Atentamente,



**DR. JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA
DECANO**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

8: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos



**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA
EL DESARROLLO DE TESIS**

Yo, Maricarmen Cuzcano Carbonel identificado con DNI. 70477708, en mi calidad de Gerente General de la empresa/institución DILETTO, con RUC N°10704777081 ubicada en la ciudad de Lima, Perú.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN

Al Sr.(ta) Marisel Mavi Cuzcano Carbonel, identificado (a) con DNI N°70477675, bachiller (es) del programa de estudios de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa, tener acceso, utilizar información y aplicar instrumentos de recolección de información para la tesis titulada **"RELACIÓN ENTRE LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DILETTO LUNAHUANÁ, 2024"** para obtener el Título Profesional. Adjunto a esta carta la siguiente documentación:

(x) Ficha RUC



Firma y sello del Representante Legal
DNI:70477708

El bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y Tesis. En caso de comprobarse la falsedad de datos y será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente y así mismo asumirá la responsabilidad antes posible acciones legales que la empresa, otorgante de la información, pueda ejecutar.



Firma del Bachiller
DNI:70477675

 Carretera Panamericana Norte Km. 555, Moche - Trujillo - Perú

 www.uct.edu.pe

Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda
Número de RUC: 10704777081 - CUZCANO CARBONEL MARICARMEN
Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Tipo de Documento: DNI <u>70477708</u> - CUZCANO CARBONEL, MARICARMEN
Nombre Comercial: DILETTO Afecto al Nuevo RUS: SI
Fecha de Inscripción: 16/10/2017 Fecha de Inicio de Actividades: 01/11/2017
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Domicilio Fiscal: -
Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad: MANUAL
Actividad(es) Económica(s): Principal - 5629 - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIO DE COMIDAS

Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):

BOLETA DE VENTA

Sistema de Emisión Electrónica:

BOLETA PORTAL DESDE 01/11/2021

RECIBOS POR HONORARIOS AFILIADO DESDE 20/08/2018

DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 15/08/2024

Emisor electrónico desde:

20/08/2018

Comprobantes Electrónicos:

RECIBO POR HONORARIO (desde 20/08/2018),BOLETA (desde 01/11/2021),FACTURA (desde 15/08/2024)

Afiliado al PLE desde:

-

Padrones:

NINGUNO

Fecha consulta: 06/10/2025 20:40

Anexo 9: Reporte de Turnitin

Catherine Ivette Ramirez Arrascue CUZCANO CARBONEL MARISEL MAVI

 REPORTE 7

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trcoiid::3117517882128

Fecha de entrega
24 oct 2025, 19:34 GMT-5

Fecha de descarga
24 oct 2025, 19:37 GMT-5

Nombre del archivo
CUZCANO CARBONEL MARISEL MAVI.docx

Tamaño del archivo
5.8 MB

86 páginas

12.201 palabras

71.910 caracteres




20% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 18%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)




Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 18%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.uct.edu.pe	2%
2	Trabajos del estudiante	PREGRADO on 2025-09-30	1%
3	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Trujillo on 2025-10-17	1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Trujillo on 2025-10-10	1%
5	Internet	hdl.handle.net	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Trujillo on 2025-10-17	<1%
7	Trabajos del estudiante	POSGRADO on 2025-08-31	<1%
8	Trabajos del estudiante	PREGRADO on 2025-08-16	<1%
9	Trabajos del estudiante	PREGRADO on 2025-08-29	<1%
10	Internet	repositorio.uss.edu.pe	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2022-12-01	<1%

Anexo 10: Reporte de escritura de inteligencia artificial

Catherine Ivette Ramirez Arrascue

CUZCANO CARBONEL MARISEL MAVI

 **REPORTE 7**

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trrcoid::3117:517882128

Fecha de entrega

24 oct 2025, 19:34 GMT-5

Fecha de descarga

24 oct 2025, 19:39 GMT-5

Nombre del archivo

CUZCANO CARBONEL MARISEL MAVI.docx

Tamaño del archivo

5.8 MB

86 páginas

12.201 palabras

71.810 caracteres