

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS**  
**TURÍSTICOS**



**Estilo de liderazgo en los hoteles de tres estrellas en Lambayeque 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS**  
**TURÍSTICOS**

**AUTOR**

**Yhoana Yashelith Choroco Delgado**

**ASESOR**

**Shirley Ysabel Mantilla Gallardo**

<https://orcid.org/0000-0002-9854-4596>

**Chiclayo, 2024**

**Estilo de liderazgo en los hoteles de tres estrellas en Lambayeque  
2023**

PRESENTADA POR  
**Yhoana Yashelith Choroco Delgado**

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

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE  
SERVICIOS TURÍSTICOS**

APROBADA POR

Gonzalo Andres Amaro Saldarriaga  
PRESIDENTE

Giannina Maria Luisa Crespo del Busto  
SECRETARIO

Shirley Ysabel Mantilla Gallardo  
VOCAL

## **Dedicatoria**

A Dios por la vida, a mis Padres, Teodora Delgado Vega y Toribio Choroco Tocas quienes me han inculcado sus valores y principios, por darme el aliento y la fuerza necesaria para lograr mis metas, ser mi soporte en todo momento, a mis hermanos Doris, Maria, Samuel, Dilson y Lorenzo, por su apoyo constante e incondicional.

A todos mis compañeros y amigos que me brindaron su ayuda a lo largo de mi vida universitaria, en especial a mi estimado Amigo Hugo López C. por alentarme a superarme y ser cada día mejor.

## **Agradecimientos**

A la Mgrt. Shirley Ysabel Mantilla Gallardo, por su dedicación, paciencia, preocupación y apoyo en todo momento, también por compartir su sabiduría a lo largo de mi carrera universitaria y culminación de este trabajo de investigación.

A la Mgtr. María de las Mercedes E. Vigo Gálvez, por su dedicación y apoyo constante, además de compartir su sabiduría a lo largo de este trabajo de investigación.

A todos los dueños, administradores, gerentes, de las empresas hoteleras de Chiclayo por otorgarme la confianza y disponibilidad de su tiempo para realizar esta investigación.

## Estilo de liderazgo en los hoteles de tres estrellas en Lambayeque 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>revistas.ubiobio.cl</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.lareferencia.info</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>theibfr.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>www.mdpi.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>www.yumpu.com</b> Fuente de Internet	

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>6</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>7</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>8</b>
<b>Revisión de literatura.....</b>	<b>9</b>
<b>Materiales y métodos .....</b>	<b>12</b>
<b>Resultados y discusión .....</b>	<b>14</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>17</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>18</b>
<b>Referencia .....</b>	<b>19</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>22</b>

## Resumen

El presente trabajo está basado en el análisis del estilo de liderazgo que aplican los líderes en los hoteles de tres estrellas. Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar el estilo de liderazgo en los hoteles de tres estrellas en Lambayeque 2023, tiene un enfoque cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptiva simple. La población estuvo conformada por líderes y colaboradores de hoteles de tres estrellas, la muestra fueron 15 líderes y 60 colaboradores de los hoteles de dicha categorización y el muestro fue no probabilístico. Se estudiaron tres estilos de liderazgo transformacional, transaccional y Laissez-Faire, obtenidos del Modelo de Liderazgo de Rango Total y para recabar información se aplicó un cuestionario de 36 preguntas. Como principales resultados se tiene que, el estilo de liderazgo Transformacional es el más aplicado por los líderes de los hoteles de categorización tres estrellas con un 60% que representa a 8 hoteles, demostrando una mayor participación mutua entre los colaboradores y sus líderes; mientras que el estilo transaccional obtuvo un 30% (5 hoteles) y Laissez-Faire, con un 10% (2 hoteles).

**Palabras clave:** estilo de liderazgo, liderazgo transformacional, colaboradores, líderes, hotel

## Abstract

This work is based on the analysis of the leadership style applied by leaders in three-star hotels. The main objective of this research was to determine the leadership style in three-star hotels in Lambayeque 2023, it has a quantitative approach with a non-experimental cross-sectional design, of a simple descriptive level. The population was made up of leaders and collaborators of three-star hotels, the sample was 15 leaders and 60 collaborators of the hotels of said categorization and the sampling was non-probabilistic. Three styles of transformational, transactional, and Laissez-Faire leadership were studied, obtained from the Total Range Leadership Model and to collect information, a questionnaire of 36 questions was applied. The main results show that the Transformational leadership style is the most applied by the leaders of three-star hotels with 60% representing eight hotels, demonstrating greater mutual participation between collaborators and their leaders; while the transactional style obtained 30% (5 hotels) and Laissez-Faire, with 10% (2 hotels).

**Keywords:** leadership style, transformational leadership, collaborators, leaders, hotel

## Introducción

Actualmente la industria hotelera centrada en las personas y orientada al servicio depende de los empleados, los cuales son fundamentales para la búsqueda de una ventaja competitiva y el alcance de objetivos a corto y largo plazo, ya que invierten mucha energía, dedicación emocional y concentración. Los líderes con habilidades de comunicación deficientes cuestan a las organizaciones alrededor de \$ 62,4 millones al año (Rabiul y Fee, 2021).

Chan, Wong y Zainal (2021) sostienen que un estilo de liderazgo fuerte y aceptable agregará valor a la empresa. Se ha demostrado que un estilo de liderazgo es uno de los determinantes importantes para inspirar a los empleados a garantizar el éxito de los objetivos de las empresas. El estilo del liderazgo es una combinación de las características, la actitud y el comportamiento de un líder que es capaz de liderar la organización. Como líder, debe tener ciertos conocimientos y habilidades para actuar con eficacia en cualquier situación, la mayoría de los fracasos de las empresas se han debido a un mal comportamiento de liderazgo.

El desempeño de los empleados es importante porque las empresas hoteleras producen servicios simultáneos. Motivar a las personas para que se desempeñen en su nivel de trabajo es clave para generar y empoderar a los empleados para que se desempeñen al máximo. Un buen líder motiva a los empleados, y los empleados motivados no solo aumentan el desempeño laboral y la lealtad en una empresa, sino que también aumentan el desempeño general y la eficiencia de la empresa (Turan & Cinnioglu, 2020).

Moustafa (2016) expresa que es probable que los líderes fomenten condiciones favorables para la autoeficacia creativa, tales como: persuadir, demostrar e instruir personalmente a sus empleados sobre las habilidades relevantes para la creatividad. El desarrollo empresarial ha generado que las empresas sean más competitivas, de la misma forma sucede en la industria hotelera, dejando al descubierto que una de las claves para generar una ventaja competitiva en un determinado sector del mercado, consiste en aplicar un estilo de liderazgo como componente estructural en los grupos de trabajo, debido a que son considerados como estrategia directiva dentro de las organizaciones, ya que estas estrategias juegan un papel crucial como impulso en la rentabilidad de una empresa (Kim & Trung, 2020).

Las organizaciones del sector hotelero necesitan enfocarse en las nuevas tendencias que exige el mercado empresarial en cuanto a estrategias diferenciales. Es por ello por lo que en el presente estudio se ha utilizado el Modelo de Liderazgo de Rango Total establecido por los autores Rodríguez, Martínez & Diaz (2018), en el que proponen tres estilos de liderazgo: transformacional, transaccional y laissez-faire, para identificar el estilo de liderazgo en los hoteles de tres estrellas, el cual pueda repercutir en sus procesos y actividades de una forma más eficiente. Ante esto surge una interrogante ¿Cuál es el estilo de liderazgo en los hoteles de tres estrellas en Lambayeque 2023? En tal sentido se estableció como objetivo general determinar el estilo de liderazgo en los hoteles de tres estrellas en Lambayeque 2023, para ello se identificó la variable en estudio mediante la perspectiva de los gerentes y colaboradores de 15 hoteles de tres estrellas en Lambayeque 2023.

El turismo es un sector importante, porque representa ingresos, crecimiento económico y generación de empleo. Respecto al ámbito internacional, contribuye con el 10.3% del Producto Bruto Interno Mundial y registra 1,7 billones de dólares de ingresos UNCUYO (2020). Los montos antes mencionados hacen referencia a la actividad turística que se viene desarrollando, en el cual está incluido el rubro hotelero; cuando hacemos referencia a la

hotelería el servicio es un punto clave para el éxito de estas empresas, siendo percibido por los clientes externos; dicho servicio es brindado por los clientes internos (colaboradores) quienes son dirigidos por gerentes, administradores e inclusive los mismos dueños, es por ello que es importante considerar un estilo de liderazgo para que los beneficios se vean reflejados en los colaboradores internos y esto a su vez conlleve a la satisfacción del cliente, generando así mayor crecimiento económico en la actividad turística en una región. Para ello, la presente investigación permitirá identificar el estilo de liderazgo que se aplica en los hoteles de tres estrellas en Lambayeque, mediante el Modelo de Liderazgo de Rango Total propuesta por Rodríguez, Martínez & Díaz. La investigación también permitirá que se pueda aplicar en el sector hotelero, en las diferentes regiones o países y que puede conllevar a conocer si sus líderes directivos pueden desarrollar estrategias que beneficien a los colaboradores dependiendo del estilo de liderazgo que ejercen. Finalmente, la presente investigación servirá para futuras investigaciones como antecedente, que tengan el mismo tema de estudio aportando información teórica de la variable en estudio.

### **Revisión de literatura**

El estilo de liderazgo es una variable que ha sido estudiada en diversas investigaciones de carácter internacional, el cual es considerado una herramienta fundamental para motivar a los colaboradores y a su vez estos puedan alcanzar las metas de las empresas (Wongsunopparat & Jaroensuk, 2021). Los líderes tienen un patrón de comportamiento, que les permite comunicarse con sus colaboradores (Ibrahim, 2020; Wongsunopparat & Jaroensuk, 2021; Uzunsaf & Zihni, 2018). Adicional a ello, Uzunsaf & Zihni (2018), señalan que el liderazgo es la capacidad que posee un ser humano para influir en un grupo de personas para así lograr un objetivo en común (Roibu, Nica, & Hornoiu, 2019; Rodríguez et al 2018). Ahora bien, estos estudios plantean diversos estilos de liderazgo entre ellos están los siguientes: directivo, participativo, de servicio, de *laissez-faire*, orientado al cambio, orientado al empleo, liderazgo transformacional y transaccional (Chan et al 2021; Surucu & Saybay, 2021; Turan & Cinnioglu, 2020).

Asimismo, se han aplicado diferentes técnicas para analizar la variable en estudio entre ellas está el Modelo de liderazgo de Rango Total y el coeficiente de correlación de Pearson (Rodríguez et al 2018; Surucu & Sagbas, 2021). Por lo tanto, se puede identificar que en las investigaciones han aplicado enfoque cuantitativo (Ibrahim, 2020; Wongsunopparat & Jaroensuk, 2021; Uzunsaf & Zihni, 2018; (Chan et al 2021; Surucu & Sagbas, 2020; Turan & Cinnioglu, 2020; Rabiul & Fee, 2021; Cinnioglu & Turan, 2020), cualitativo (Roibu et al 2019) y mixto (Rodríguez et al 2018). Además, los cuestionarios en su mayoría fueron respondidos solo por los colaboradores y no por los líderes, en algunos casos viceversa, y esto de alguna manera puede causar sesgos y errores (Surucu & Sagbas, 2021).

Existe una variedad de liderazgos antiguos y modernos que los gerentes de los hoteles pueden aplicar para liderar a sus colaboradores (Ibrahim, 2020). Para Wongsunopparat & Jaroensuk (2021), la industria del alojamiento requiere de capacidades y características únicas, ya que en su mejor momento puede ser complicado manejarlo, debido a que suelen operar las 24 horas al día, siete días de la semana y los 365 días del año. Basándonos en estos resultados, aquellos gerentes que deseen marcar una ventaja competitiva deben mostrar ciertas características del liderazgo transformacional (Sandstroma & Reynolds, 2020).

### **Liderazgo**

Rodríguez et al. (2018) definen al liderazgo como la capacidad que tiene una persona para intervenir en un grupo de trabajo, dirigirlos al cumplimiento de los objetivos, para ello la clave está en el estilo del liderazgo general del grupo. Para Avolio, B., Zhu, J., Koh, W., Bhatia, P. (2004) el liderazgo es un proceso mediante el cual motivan a las personas para lograr los objetivos propuestos en un determinado tiempo en una organización, estableciendo un modelo de liderazgo y sus estilos. Así mismo Roibu et al (2019) indican que el liderazgo gestiona el correcto uso de los recursos humanos, financieros y tecnológicos. Mientras que Zayas (2006) define el liderazgo como una actividad que guía a las personas para que voluntariamente alcancen las metas del grupo. El liderazgo permite orientar e influir a un conjunto de personas, para alcanzar sus metas (Robbins & Coulter, 2014). Asimismo, Tannenbaum et al. (2013) expresan que el líder es aquel que influye en las relaciones interpersonales, abarcando modelos y estilos de liderazgo.

## **Líder**

Los líderes tienen la capacidad para motivar, dirigir y orientar, además, se relacionan fácilmente con los integrantes de una organización y el propósito que tienen es que todos trabajen en equipo para alcanzar los objetivos establecidos (García, Pantoja, & Duque, 2011). Rodríguez et al (2018) expresan que, el líder se caracteriza por enfocarse en mejorar diariamente, es creativo, rompe lo establecido, impulsa a su equipo a tener una visión compartida y logra tener excelentes resultados. Por otro lado, toda persona puede llegar a ser líder, porque tiene la capacidad de aprender nuevas competencias y habilidades, para ello debe ser disciplinado, paciente y estar en constante aprendizaje (Zayas, 2006).

## **Tipos de estilo de Liderazgo**

Los diferentes estilos de liderazgo principalmente están otorgados según la intervención que tengan los colaboradores en la toma de decisiones de la empresa, así como en el desarrollo de cada actividad, por ello mencionamos algunos tipos de liderazgo: el estilo de liderazgo autocrático es aquel que asume la responsabilidad absoluta sobre la toma de decisiones, lo que representa que su equipo de trabajo estará bajo órdenes estrictas de cumplimiento obligatorio, reduciendo a los trabajadores a enfocarse rutinariamente a los objetivos de la organización (Zayas, 2006). Taylor (1911) define a este estilo de liderazgo como un estilo autoritario, es decir tiene como fundamento acciones y amenazas.

Por otro lado, el estilo de liderazgo democrático se caracteriza por mantener informados a sus colaboradores y permitir que ellos tomen decisiones para resolver conflictos que puedan ocurrir, generando así mayor participación, productividad e innovación en las operaciones de las empresas (Ibrahim, 2020). Para Zayas (2006) en este estilo, al líder le importa que exista una participación activa de sus colaboradores para fijar metas y objetivos que ayuden a la organización.

## **Modelos o Teorías de Liderazgo**

El Modelo de liderazgo situacional de Hersey y Blanchard, ha logrado conseguir un número considerable de colaboradores entre los expertos del desarrollo gerencial, debido a que se centra en la preparación de estos. La importancia de este modelo radica en que sin importar las acciones del líder que los colaboradores aceptan o rechazan, la eficiencia del grupo de trabajo depende únicamente de las acciones de los colaboradores, es por ello que

este modelo se centra en la preparación para incrementar la capacidad y disposición que poseen los colaboradores para realizar una tarea específica (Robbins & Coulter, 2014).

De esta manera el Modelo de Fiedler menciona que el desempeño efectivo de un grupo depende de la coincidencia equilibrada entre el estilo que posee un líder y el nivel en que la situación le permitiría influenciar en sus colaboradores, es decir, está basado en que este estilo de liderazgo sería el más efectivo en las distintas circunstancias que se presentan. Según Fiedler, el fundamento era definir los estilos de liderazgo y las distintas posibles situaciones, posteriormente, se identifica las posibles combinaciones apropiadas en cuanto a estilo y situación (Robbins & Coulter, 2014). Por otra parte Fiedler sostiene que en su modelo existen tres dimensiones que repercuten en la eficiencia de un líder, en primer lugar se encuentra la relación que existe entre el líder y su equipo, es decir el nivel de confianza y respeto que sienten y demuestran el equipo de trabajo por su líder; en segundo lugar Fiedler señala que este punto ubica el nivel de formalidad, importancia y estructura de las tareas laborales, es decir la calificación que le otorga el líder al trabajo de sus colaboradores; en tercer lugar se encuentra el poder que tiene el líder de influir de forma fuerte o débil en las actividades de contratación, disciplina, ascensos, despidos, incremento o reducción de salarios, etc. “El desarrollo de un grupo está en función de la motivación y conducta del líder, así como de la cantidad de control en cada situación” (Palomo, 2013).

Mientras que el Modelo de Liderazgo de Rango Total permite satisfacer las necesidades de las personas, como de un grupo de una empresa (Mendoza & Ortíz, 2006). Según Westerlaken y Woods (2013), este modelo a pesar de los años muchas organizaciones lo siguen considerando, debido a que es un factor de logro y consta de tres estilos de liderazgo:

El Liderazgo Transformacional según Rodríguez et al. (2018) se basa en formar un vínculo entre el líder de una organización y sus colaboradores, destacando el carisma del líder que demuestra hacia ellos, permitiendo que los colaboradores se identifiquen y deseen imitar sus acciones. Para Bass y Avolio (1994) los líderes con este estilo buscan estimular de manera intelectual a que sus colaboradores amplíen sus habilidades a través de desafíos. Así mismo para Robbins y Coulter (2014) este estilo de liderazgo estimula e inspira a sus colaboradores, para lograr resultados extraordinarios. Según Rodríguez et al. (2018) el líder que aplica este estilo de liderazgo cuenta con destacadas características, o también denominado por otros autores dimensiones, componentes o factores.

La primera característica es la influencia idealizada atribuida y conductual, el líder tiene la capacidad de realizar una misión y visión, logra obtener la confianza y el respeto (Zayas, 2006) de sus colaboradores y así generar un compromiso emocional en ellos (Palomo, 2013). De la misma forma Ibrahim (2020) expresa que el líder recalca la importancia de un nivel alto de la ética y los valores. Algo que caracteriza a este estilo es que en situaciones de crisis los líderes son responsables de las soluciones y cuando logran superarlo, celebran el éxito con sus colaboradores (Sandstroma & Reynolds, 2020). Por otro lado está la motivación inspiracional como segunda característica, indicando que el líder tiene la capacidad para generar entusiasmo, motivación (Ibrahim, 2020) y pasión en los colaboradores para lograr un desempeño superior y convencerlos de que tienen otras habilidades a desarrollar (Palomo, 2013) de manera individual o en equipo (Sandstroma & Reynolds, 2020).

La tercera característica es la consideración individualizada, donde el líder evalúa de cerca a cada uno de sus colaboradores, para dividir las responsabilidades correspondientes e indicarles que su contribución es importante, instruye, se convierte en mentor (Zayas, 2006), tiene en cuenta las necesidades y emociones (Ibrahim, 2020) de cada colaborador, trata de

cubrir estas necesidades para lograr un desempeño excelente (Palomo, 2013). La cuarta característica es la estimulación intelectual, según Vega y Zavala (2004, como se citó en García et al, 2011) el líder analiza las situaciones que enfrenta el colaborador en su trabajo, por ello le brinda independencia y autonomía para afrontar problemas. Los líderes motivan a sus colaboradores a pensar de manera creativa y a brindar soluciones inmediatas (Ahmad & Musarrat, 2010). En esta característica se da a notar la capacidad que tiene del líder para promover e involucrar a sus colaboradores y fomentar la creatividad, innovación e inteligencia (Zayas, 2006) en la resolución de conflictos (Palomo, 2013) que enfrentan los colaboradores.

Así mismo, en el estilo Transaccional se reconoce las necesidades que tienen sus colaboradores y encuentran la manera de ayudarlos (Avolio & Bass, 2004). Para Robbins y Coulter (2014) este estilo se enfoca en incentivar a sus colaboradores mediante recompensas para lograr sus objetivos y así obtener excelentes resultados en su productividad. Así mismo Zayas (2006) menciona que este estilo de liderazgo reconoce que les hace falta a sus colaboradores para lograr sus metas, establecen roles y una estructura organizacional, lo cual les permite premiar el desempeño y considerar sus necesidades. Según Rodríguez et al. (2018) el estilo de liderazgo transaccional es aquel que motiva a sus colaboradores mediante recompensas.

El liderazgo transaccional cuenta con tres conductas, las cuales impulsan a las personas a la acción, la primera que es recompensas contingentes: consiste en cumplir los objetivos propuestos, evaluando el desempeño de los colaboradores, para próximamente recibir su recompensa (Roibu, Nica, & Hornoiu, 2019) o en el peor de los casos ser sancionados (Ibrahim, 2020). En este punto destaca la conexión de líder y colaborador. La segunda, dirección por excepción activa, el líder participa activamente con los colaboradores e interviene cuando pasa algún error (Palomo, 2013) y toma las decisiones correspondientes (Ibrahim, 2020). Y la última dirección por excepción pasiva: el líder no tiene mucho interés y solo acude cuando es necesario, cuando se producen desviaciones o cuando no cumplen con los objetivos (Palomo, 2013; Roibu et al., 2019)

De esta manera, el estilo de Liderazgo Laissez Faire, nos indica que los colaboradores tienen la completa libertad en cuanto al desenvolvimiento de sus tareas y al momento de tomar alguna decisión, el líder participa mínimamente al momento de establecer metas y objetivos (Rodríguez et al 2018). El personal de trabajo está interesado en alcanzar un fin en común, es por ello por lo que esperan que la persona que los dirige los apoye y los aconseje, de no ser así esto repercutiría en la no realización de los objetivos y metas, la productividad se reduciría, sin embargo, existen algunas circunstancias en donde este estilo si funciona (Zayas, 2006). Según Palomo (2013) expresa que el líder con este estilo de liderazgo, el interés que tiene en las personas y en los resultados es escasa, por ende su desempeño es mínimo debido a que solo consideran mantener su puesto de trabajo.

## **Materiales y métodos**

La presente investigación tuvo un enfoque metodológico cuantitativo, debido a que se centró en identificar el estilo de liderazgo de los administradores y/o gerentes (líderes) de los hoteles de tres estrellas de Lambayeque, para lo cual se aplicó la recolección de datos mediante el instrumento cuestionario (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Tiene un diseño no experimental, debido a que no se manipuló la variable y esta fue analizada desde su estado natural, también es de corte transversal porque la recolección de datos se tomó en un

momento determinado, buscando analizar la variable Hernández et al. (2014). Por otra parte, para esta investigación se consideró el modelo de Liderazgo de Rango Total; adaptados y utilizados por Rodríguez et al. (2018).

La población estuvo conformada por líderes y colaboradores de hoteles de tres estrellas del departamento de Lambayeque, según el registro de la GERCETUR (Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo) en el Directorio de Servicios Turísticos, específicamente en el directorio de Hoteles, así mismo, la muestra estuvo conformada por 15 líderes y 60 colaboradores. El muestreo fue no probabilístico y por conveniencia, por ello se consideró a 15 hoteles del departamento de Lambayeque, porque fueron los que aceptaron ser partícipes de la recolección de datos, los cuales fueron analizados mediante el programa de Excel. Para la elección de la muestra se consideraron los siguientes criterios:

*Criterios de Inclusión:*

- Hoteles que aceptaron realizar la investigación mediante una carta de aceptación, en la que permiten la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores.
- Hoteles de tres estrellas que a la fecha se encuentran registrados en el directorio de GERCETUR.

*Criterios de Exclusión:*

- Hoteles que no aceptaron realizar la investigación por el manejo de sus políticas internas.
- Hoteles que han suspendido su funcionamiento por pandemia.
- Hoteles que perdieron su categorización de tres estrellas.

El método aplicado para la recolección de datos fue la encuesta, en el que se evaluaron los tres estilos de liderazgo. El cuestionario utilizado fue tomado del modelo de Liderazgo de Rango Total por Rodríguez, et al. (2018), conformado por 36 preguntas, permitiendo medir los 9 factores de la variable en estudio. En las preguntas se empleó la escala de Likert del 0 al 4, donde 0 “Definitivamente no”, 1 “De vez en cuando”, 2 “Algunas veces”, 3 “A menudo” y 4 “Frecuentemente o casi Siempre”, y el análisis de confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach en el programa SPSS, aplicado a un 10% de la muestra a los administradores/gerentes y colaboradores, dando como resultado un equivalente a 0.789 y 0.898 de los colaboradores.

**Tabla 1**

*Coefficiente de confiabilidad – Líderes*

Variable/dimensiones	Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
Estilos de Liderazgo	0,789	Aceptable
InfluenciaIdealizadaAtribuida	0,900	Excelente
InfluenciaIdealizadaConductual	0,925	Excelente
Motivación Inspiracional	0,819	Buena
Estimulación Intelectual	0,825	Buena
Consideración Individualizada	0,901	Excelente
Recompensas Contingentes	0,871	Buena
DirecciónporExcepciónActiva	0,931	Excelente
DirecciónporExcepciónPasiva	0,819	Buena
Laissez-Faire	0,731	Aceptable

**Tabla 2**

*Coefficiente de confiabilidad – Colaboradores*

Variable/dimensiones	Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
Estilos de Liderazgo	0,898	Buena
Influencia Idealizada Atribuida	0,829	Buena
Influencia Idealizada Conductual	0,793	Aceptable
Motivación Inspiracional	0,848	Buena
Estimulación Intelectual	0,849	Buena
Consideración Individualizada	0,757	Aceptable
Recompensas Contingentes	0,771	Aceptable
Dirección por Excepción Activa	0,809	Buena
Dirección por Excepción Pasiva	0,845	Buena
Laissez-Faire	0,861	Buena

Así mismo, se aplicó el cuestionario a 75 personas (administradores y/o gerentes y colaboradores) de manera presencial, respetando la confidencialidad de los datos obtenidos, a los cuales, se realizó un análisis de sumatoria en el programa Excel; dando cumplimiento a los objetivos planteados y dando respuesta al problema de la investigación.

### Resultados y discusión

Luego de la aplicación del cuestionario a 15 administradores y/o gerentes (líderes), según su perspectiva hacia su persona, se logra responder al primer objetivo: identificar el estilo de liderazgo según la perspectiva de los gerentes de los hoteles de tres estrellas en Lambayeque 2023, obteniendo como resultados lo siguiente:

**Tabla 3**

*Estilos de liderazgo de los administradores/gerentes en hoteles tres estrellas de Lambayeque*

Estilos de Liderazgo	Factores	Preguntas (n°)	LÍDER		
			Puntaje Óptimo	Puntaje	Porcentaje (%)
Liderazgo Transformacional	Influencia Idealizada Atribuida	1-2-3-4	240	214	89
	Influencia Idealizada Conductual	5-6-7-8	240	219	91
	Motivación Inspiracional	9-10-10-12	240	209	87
	Estimulación Intelectual	13-14-15-16	240	186	78
	Consideración Individualizada	17-18-19-20	240	199	83
	Sumatoria		1200	1027	
Porcentaje Total (%)					86
Liderazgo Transaccional	Recompensas Contingentes	21-22-23-24	240	210	88
	Dirección por Excepción Activa	25-26-27-28	240	208	87
	Dirección por Excepción Pasiva	29-30-31-32	240	75	31
	Sumatoria		720	493	
Porcentaje Total (%)					68
Laissez-Faire	Laissez-Faire	33-34-35-36	240	61	25
Porcentaje Total (%)					25

Según el puntaje máximo de 86%, demuestran que aplican un estilo de liderazgo transformacional, de acuerdo con el puntaje de 1027 de un puntaje óptimo de 1200, destacando las dimensiones Influencia Idealizada Conductual e Influencia Idealizada Atribuida. Con un resultado de 68% del puntaje máximo, recibe un puntaje de 493 de un puntaje óptimo de 720, sobresaliendo las dimensiones Recompensas contingentes y Dirección por Excepción Activa del estilo de liderazgo transaccional. Finalmente se obtiene 25% del puntaje máximo, con una puntuación de 61 de un puntaje óptimo de 240, se obtuvo el estilo Laissez-Faire.

En respuesta al segundo objetivo, identificar el estilo de liderazgo según la perspectiva de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas en Lambayeque 2023, se obtuvo como resultados lo siguiente:

**Tabla 4**

*Porcentaje alcanzado según la perspectiva de los colaboradores hacia sus líderes*

Estilos de Liderazgo	Factores	Preguntas (n°)	SEGUIDOR		
			Puntaje Óptimo	Puntaje	Porcentaje (%)
Liderazgo Transformacional	Influencia Idealizada Atribuida	1-2-3-4	960	787	82
	Influencia Idealizada Conductual	5-6-7-8	960	795	83
	Motivación Inspiracional	9-10-10-12	960	748	78
	Estimulación Intelectual	13-14-15-16	960	744	78
	Consideración Individualizada	17-18-19-20	960	732	76
Sumatoria			4800	3806	
Porcentaje Total (%)					79
Liderazgo Transaccional	Recompensas Contingentes	21-22-23-24	960	750	78
	Dirección por Excepción Activa	25-26-27-28	960	718	75
	Dirección por Excepción Pasiva	29-30-31-32	960	467	49
Sumatoria			2880	1935	
Porcentaje Total (%)					67
Laissez-Faire	Laissez-Faire	33-34-35-36	960	303	32
Porcentaje Total (%)					32

Para los colaboradores, sus líderes tienen un estilo de liderazgo transformacional según la puntuación máxima que es 79%, con un puntaje de 3806 de un 4800 de puntaje óptimo, destacando las dimensiones Influencia Idealizada Conductual e Influencia Idealizada Atribuida. Asimismo, en el estilo de liderazgo transaccional evalúan a los líderes con un 67%, con una puntuación de 1153 de un 2880 de puntaje óptimo, sobresaliendo el factor Recompensas Contingentes y Dirección por Excepción Activa. Por último, según los

colaboradores, indican que los líderes tienen un porcentaje muy bajo de 32% en comparación a los estilos anteriores, tienen un puntaje de 303 de un 960 de puntaje óptimo.

**Tabla 5**

*Estilo de liderazgo aplicados en los hoteles de tres estrellas*

Estilos de liderazgo	Líderes	Colaboradores
Transformacional		56%
Transaccional		33%
Laissez Faire		11%
Total		100%

**Tabla 6**

*Cantidad de colaboradores en los hoteles de 3 estrellas*

Estilos de liderazgo	Promedio Puntuación Máxima		
	Líderes	colaboradores	Hoteles
Transformacional	8	33	8
Transaccional	5	20	5
Laissez Faire	2	7	2
Total	15	60	15

Con los resultados obtenidos en las respuestas del cuestionario se logra determinar el objetivo general, Determinar el estilo de liderazgo en los hoteles de tres estrellas en Lambayeque 2023, el cual fue el liderazgo Transformacional con un 60% representando a 8 hoteles, indicando que hay una mayor participación mutua entre los colaboradores y sus líderes, frente a otros estilos como el transaccional que obtuvo un 30% (5 hoteles) y Laissez-Faire, con un 10% (2 hotel).

### **Discusión**

De acuerdo con los resultados obtenidos, se demuestra que en los hoteles de tres estrellas de Lambayeque, predomina el estilo de liderazgo Transformacional, indicando que el líder tiene habilidades que se ven reflejados en las dimensiones planteadas las cuales son: influencia idealizada conductual y atribuida, motivación inspiracional, estimulación intelectual y consideración individualizada, destacando las dos primeras.

En relación con la influencia idealizada conductual, es uno de los principales factores determinantes que los líderes transformacionales poseen, este influye positivamente en el comportamiento de su equipo de trabajo, tanto en su actitud que conlleva a tener una nueva perspectiva en cómo desarrollar sus actividades, tal como lo manifiesta Wongsunopparat & Jaroensuk (2021), que la influencia de un líder transformacional se centra en el crecimiento y desarrollo del sistema de valores de los empleados, su nivel de inspiración y moralidad con el preámbulo de sus habilidades, sin embargo, Surucu & Sagbas (2020); (Chan et al 2021); Uzunsaf & Zihni (2018); expresan que la cultura influye en el comportamiento de liderazgo de laissez-faire de los gerentes de hoteles de 4 y 5 estrellas comprendidos en su estudio realizado. En contra posición Roibu et al (2019) se basan en las cualidades del líder transformador y lo describen como persona agradable e implicada. Sandstroma & Reynolds

(2020) afirman que en este estilo los líderes transformacionales estimulan e inspiran a sus colaboradores, para lograr resultados extraordinarios, marcando una ventaja competitiva.

A partir de los hallazgos encontrados, se muestra que el estilo de liderazgo que más predomina según la perspectiva de los colaboradores es el transformacional, 60% (33). Donde consideran a su líder a tal punto de imitar sus acciones, para lograr desarrollar sus habilidades a través de desafíos. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Wongsunopparat & Jaroensuk (2021), indicando a sus colaboradores cumplir con la misión, visión del grupo y a mirar más allá de sus propios intereses. Por otro lado, Ibrahim (2020), respecto a la estimulación intelectual, la mayoría de los participantes mostró que sus líderes casi nunca alientan al personal a actuar de manera creativa y reconsiderar nuevos métodos de trabajo, pocas veces consideran diferentes puntos de vista y opiniones del personal cuando manejan problemas. En la consideración individualizada, los gerentes no brindan apoyo suficiente al personal para que desarrollen sus habilidades y capacidades, a tal extremo de no preocuparse por su bienestar individual y sus necesidades; los propios empleados se niegan a expresar sus percepciones directamente a sus superiores en el hotel y al cambio de valores sociales, de acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación los factores sobresalientes de influencia idealizada atribuida y conductual, muestran que los líderes tienen un comportamiento ético y moral hacia sus colaboradores, generando así un vínculo de participación e identificación con ellos.

Según Rabiul & Fee (2021), sostienen en su estudio que los líderes transformacionales estimulan el interés de sus colaboradores con nuevas perspectivas, les permiten desarrollarse y alcanzar niveles más altos de su potencial, por lo que Turan & Cinnioglu (2020); Cinnioglu & Turan (2020) como resultado del análisis de su estudio determinaron una relación significativa y positiva entre el comportamiento del liderazgo transformacional y el desempeño laboral; Rodríguez, et al (2018) afirman que el liderazgo transformacional es más capaz para proveer contextos organizacionales efectivos y superior desarrollo individual, tal como se demuestra en esta investigación.

Como estilo de liderazgo predominante en los hoteles, comprendidos en la muestra, pertenecientes al departamento de Lambayeque, se obtuvo que los líderes aplican el estilo transformacional, debido a que tienen un objetivo claro y preciso, compartiendo las metas con sus colaboradores para un trabajo en conjunto, afrontando los conflictos que se generan a lo largo del recorrido que conlleva alcanzar la visión que tiene la empresa a futuro, de esta manera el líder transformacional logra instruir a su equipo, tomando en cuenta sus opiniones para mejoras en la toma de decisiones, enfatizadas en la importancia de tener una misión compartida de la empresa, expresando confianza en que como equipo alcanzarán las metas comprendidas en su misión, tal como lo expresan Rodríguez, et al. (2018) y Wongsunopparat & Jaroensuk (2021).

## **Conclusiones**

Los resultados que se han obtenido de la investigación permiten llegar a las siguientes conclusiones:

Se identificó que el estilo de liderazgo aplicado por los 15 gerentes según su perspectiva es el estilo transformacional. Destacando que, los líderes cuentan con características diferenciales las cuales van desarrollando continuamente, asimismo, cumplen con las metas propuestas, desarrollan un vínculo profesional y personal que permite un crecimiento en las

habilidades de los demás, generando una constante innovación de propuestas que ayuden a mejorar los inconvenientes que se presentan cotidianamente.

Desde el punto de vista de los 60 colaboradores se logró identificar que el estilo de liderazgo que perciben es el estilo transformacional. Observando en sus líderes carisma en el trato hacia ellos, se involucran no solo como líderes sino también como amigos-compañeros, buscando promover la creatividad, conocer las necesidades y capacidades de cada uno de los colaboradores, generando un ambiente de confianza para un buen desempeño laboral, también presta atención en el cuidado de la moral y enfatiza el alcance de los objetivos planteados.

En el presente estudio se determinó que, el estilo de liderazgo predominante en los hoteles de tres estrellas de Lambayeque es el liderazgo transformacional con un 60%. Este estilo de liderazgo predominó porque sus líderes y colaboradores manejan una buena comunicación, desarrollan y complementan los objetivos de la empresa, son responsables con sus obligaciones correspondientes de manera personal y colectiva trabajando en equipo.

### **Recomendaciones**

A los docentes de la carrera de turismo y hotelería:

Deben incluir temas de estilos de liderazgo en el área de gestión para que los estudiantes potencien sus habilidades y cualidades, que les permite desarrollarse manera personal y profesional siendo capaces de solucionar conflictos.

Incentivar investigaciones donde se relacione la variable estilo de liderazgo con otras variables para medir el grado de impacto que el liderazgo podría generar en una empresa turística y de esta manera contribuir con su éxito.

A la asociación de hoteles, restaurantes y afines-AHORA, que realice capacitaciones referente a los estilos de liderazgo, para que los empresarios puedan adquirir conocimientos, habilidades y destrezas, y ponerlos en práctica en los hoteles que dirigen; permitiendo así la satisfacción de sus colaboradores como clientes internos y estos a su vez contribuir con la satisfacción del cliente externo, logrando fidelizarlo.

## Referencia

- Ahmad, M., & Musarrat, M. (2010). Comparative Study of Full Range Leadership Model among Faculty Members in Public and Private Sector Higher Education. *International Journal of Business and Management*, 4, 208-214.  
<https://sci-hub.se/http://dx.doi.org/10.5539/ijbm.v5n4p208>
- Avolio, B., Zhu, J., Koh, W., Bhatia, P. (2004). Transformational leadership and organizational commitment: mediating role of psychological empowerment and moderating role of structural distance. *Journal of Organizational Behavior*, 89, 951 - 968. <https://doi.org/10.1002/job.283>
- Chan, H., Wong, W., & Zainal, M. (2021). Leadership styles towards employee retention in hotel industry: a study in sibu town, Sarawak. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 3, 159 - 177. <https://www.proquest.com/docview/2563476196?pq>
- Cinnioglu, H., & Turan, Y. (2020). Leadership style and its relationship with employee's organizational identification: evidence from the hotel businesses in Turkey. *Business & management studies: an international journal*, 4, 875 - 901.  
<https://doi.org/10.15295/bmij.v8i4.1603>
- García, M., Pantoja, M., & Duque, L. (2011). El liderazgo transformacional en las organizaciones: Un Análisis Descriptivo. *Teuken Bidikay - Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 2, 93 - 111.  
<https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1117>
- García, S., Fontalvo, Y., & Marín, L. (2021). Satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros: caso de estudio aplicado en Bucaramanga- Santander. *Revista internacional de turismo, empresa y territorio*, 9, 147 - 158.  
<https://doi.org/10.21071/riturem.v5i1.13333>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed)*. México
- Ibrahim, H. (2020). Leadership Styles in the Hotel Sector and its Effect on Employees' Creativity and Organizational Commitment. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Empresariales*, 3, 169-179. <https://acortar.link/Qufwll>
- Kim, T., & Trung, T. (2020). Job Satisfaction, Employee Loyalty and Job Performance in the Hospitality Industry: A Moderated Model. *Asian Economic and Financial Review*, 6, 698 - 713. <https://doi.org/10.18488/journal.aefr.2020.106.698.713>

- Mendoza, M., & Ortíz, C. (2006). El liderazgo transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 1, 118 - 134. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90900107>
- Moustafa, L. (2016). Assessing the effects of transformational leadership: A study on Egyptian hotel employees. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 27, 49 - 59. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.04.001>
- Palomo, T. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. 8va Edición. Madrid
- Rabiul, K., & Fee, T. (2021). Leadership styles, motivating language, and work engagement: An empirical investigation of the hotel industry. *Revista internacional de gestión hotelera*, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102712>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración Decimosegunda edición*. México
- Rodríguez, H., Martínez, A., & Díaz, A. (2018). Identification study of the leadership style in a hotel. *Revista Ingeniería Industrial*, 1, 067 - 085. <https://doi.org/10.22320/S07179103/2018.05>
- Roibu, S., Nica, A., & Hornoiu, R. (2019). Transformational or Transactional Leadership? The Impact of Romanian Leadership Styles on Hotel Employees Commitment to Business Excellence. *Quality Management*, 171, 44-48. <https://www.proquest.com/docview/2262050421/fulltextPDF/C139E57CDADC458AP/Q1?accountid=37610>
- Sandstroma, J., & Reynolds, D. (2020). Leading a successful hotel: A look at the general manager's ability to utilize multiple leadership styles. *International Journal of Hospitality Management*, 89, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102399>
- Surucu, L., & Sagbas, M. (2020). The impact of Leadership Styles on Job Satisfaction: a study of the hospitality industry. *Journal of Administrative Sciences*, 40, 323 - 346. <https://doi.org/10.35408/comuybd.787432>
- Tannenbaum, R., Weschler, I., & Massarik, F. (2013). *Leadership and organization*. <https://doi.org/10.4324/9780203529614>
- Taylor, F. (1911). *The principles of Scientific Management*. <https://archive.org/details/principlesofscie00taylrich/page/4/mode/1up?ref=ol&view=thru>
- Turan, H., & Cinnioglu, H. (2020). Otel işletmeleri çalışanlarının algıladıkları liderlik tarzının performans düzeyine etkisi: Antalya örneği. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 39, 1227-1245. <https://doi.org/10.46928/iticusbe.790956>

- UNCUYO-Facultadde filosofía y letras (2020). The role of taxes as instruments of tourism policy. Case studies in Latin America and Europe. *Revista de Turismo e Identidad*, 1, 183-215. <http://revistas.uncu.edu.ar/ojs3/index.php/turismoeidentidad>
- Uzunsaf, O., & Zihni, Y. (2018). Leadership Styles of Hotel Managers in Northern Cyprus: Which Style is Dominant?. *International Journal of Organizational Leadership*, 7, 1-11 [https://ijol.cikd.ca/article\\_60202\\_aa3afd59a6b279ee29215e73507e9646.pdf](https://ijol.cikd.ca/article_60202_aa3afd59a6b279ee29215e73507e9646.pdf)
- Westerlaken, K., & Woods, P. (2013). The relationship between psychopathy and the Full Range Leadership Model. *Personality and Individual Differences*, 1, 41 - 46. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2012.08.026>
- Wongsunopparat, S., & Jaroensuk, P. (2021). Suitable Leadership Style for Service Industry in Bangkok. *Macrothink Institute*, 1, 39-61. <https://doi.org/10.5296/ijld.v11i1.18144>
- Zayas, M. (2006). *Liderazgo Empresarial*. <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-del-norte-mexico/teoria-de-la-administracion/libro-liderazgo-empresarial/68768724>

## Anexos

### Anexo 1

#### Operacionalización de variables

Variable	Definición de variable	Dimensión	Indicadores	Tipo de variable	Técnicas e instrumentos
Estilos de liderazgo	Rodríguez et al. (2018) definen al liderazgo como la capacidad que posee una persona para intervenir en un grupo de trabajo, dirigiéndolos hacia el logro de los objetivos en conjunto, la clave de ello está en el estilo del liderazgo general del grupo.	<p>Liderazgo Transformacional</p> <p>Liderazgo Transaccional</p> <p>Liderazgo Laissez-Faire</p>	<p>. Influencia idealizada y conductual</p> <p>. Motivación inspiracional</p> <p>. Consideración individualizada</p> <p>. Estimulación intelectual</p> <p>. Dirección por excepción pasiva</p> <p>. Dirección por excepción activa</p> <p>. Recompensa contingente</p> <p>Laissez-Faire</p>	Cuantitativo	Encuesta/cuestionario

## Anexo 2

## Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivo principal	Variable	
¿Cuál es el estilo de liderazgo en los hoteles de tres estrellas en Lambayeque 2023?	Determinar el estilo de liderazgo en los hoteles de tres estrellas en Lambayeque 2023	Estilo de liderazgo	
	Identificar el estilo de liderazgo según la perspectiva de los gerentes de los hoteles de tres estrellas en Lambayeque 2023	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
	Identificar el estilo de liderazgo según la perspectiva de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas en Lambayeque 2023	<p style="text-align: center;"><b>Liderazgo Transformacional</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Liderazgo Transaccional</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Liderazgo Laissez-Faire</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Influencia idealizada y conductual</li> <li>. Motivación inspiracional</li> <li>. Consideración individualizada</li> <li>. Estimulación intelectual</li>   <li>. Dirección por excepción pasiva</li> <li>. Dirección por excepción activa</li> <li>. Recompensa contingente</li>   <li style="text-align: center;">Laissez Faire</li> </ul>
<b>Metodología</b>			
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Descriptiva simple <b>Tipo:</b> Básico <b>Diseño:</b> No experimental, corte transversal	<b>Población:</b> líderes y colaboradores de hoteles de tres estrellas <b>Muestra:</b> 15 líderes y 60 colaboradores de hoteles de tres estrellas <b>Muestreo:</b> no probabilístico	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	
		Técnica: Encuesta	
		Instrumento: Cuestionario	
		<b>Procedimiento y procesamiento de datos</b>	
Se aplicará el cuestionario a los gerentes y/o administradores, y colaboradores de los hoteles de tres estrellas, para procesar los datos se utilizará el programa Excel.			

Anexo 3

**CUESTIONARIO MULTIFACTORIAL DE LIDERAZGO**  
**FORMA LÍDER (5X) CORTA**  
**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**



N°	
----	--

**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

Nombre:	Fecha:    /    /
Empresa:	Cargo:

**Edad:**

18-24años     25-34 años     35-44 años     45-64años

Se presentan 36 afirmaciones descriptivas. Juzgue cuán frecuentemente cada afirmación se ajusta a Ud. La palabra “demás” puede significar sus pares, clientes, informantes directos, supervisores, o todos ellos.

Use la siguiente escala de clasificación para sus respuestas, **Seleccionando en la casilla vacía, el número de la escala correspondiente.**

Nunca	Rara Vez	A Veces	A Menudo	Frecuentemente, sino Siempre
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

1. Acostumbro a evaluar críticamente creencias y supuestos para ver si son apropiados.	
2. Expreso mis valores y creencias más importantes.	
3. Cuando resuelvo problemas, trato de verlos de distintas formas.	
4. Trato de mostrar el futuro de modo optimista.	
5. Hago que los demás se sientan orgullosos de trabajar conmigo.	
6. Tiendo a hablar con entusiasmo sobre las metas.	
7. Considero importante tener un objetivo claro en lo que se hace.	
8. Le dedico tiempo a enseñar y orientar.	
9. Por el bienestar del grupo soy capaz de ir más allá de mis intereses.	
10. Trato a los demás como individuos y no sólo como miembros de un grupo.	
11. Actúo de modo que me gano el respeto de los demás.	
12. Tomo en consideración las consecuencias morales y éticas en las decisiones adoptadas.	
13. Me muestro confiable y seguro.	
14. Construyo una visión motivante del futuro.	
15. Considero que cada persona tiene necesidades, habilidades y aspiraciones únicas.	

16. Ayudo a los demás a mirar los problemas desde distintos puntos de vista.	
17. Ayudo a los demás a desarrollar sus fortalezas.	
18. Sugiero a los demás nuevas formas de hacer su trabajo.	
19. Enfatizo la importancia de tener una misión compartida.	
20. Expreso confianza en que se alcanzarán las metas.	

<b>Nunca</b>	<b>Rara Vez</b>	<b>A Veces</b>	<b>A Menudo</b>	<b>Frecuentemente, sino Siempre</b>
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

21. Ayudo a los demás siempre que se esfuercen.	
22. Trato de no interferir en los problemas, hasta que se vuelvan serios.	
23. Trato de poner atención sobre las irregularidades, errores y desviaciones de los estándares requeridos.	
24. Aclaro y especifico la responsabilidad de cada uno, para lograr los objetivos de desempeño.	
25. Me decido a actuar sólo cuando las cosas están funcionando mal.	
26. Dejo en claro lo que cada uno podría recibir, si se logran las metas.	
27. Sostengo la firme creencia en que si algo no ha dejado de funcionar totalmente, no es necesario arreglarlo	
28. Señalo que los problemas deben llegar a ser crónicos antes de tomar acciones.	
29. Pongo toda mi atención en la búsqueda y manejo de errores, quejas y fallas.	
30. Realizo un seguimiento de todos los errores que se producen.	
31. Dirijo mi atención hacia fracasos o errores para alcanzar los estándares.	
32. Expreso mi satisfacción cuando los demás cumplen con lo esperado.	

<b>Nunca</b>	<b>Rara Vez</b>	<b>A Veces</b>	<b>A Menudo</b>	<b>Frecuentemente, sino Siempre</b>
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

33. Me cuesta involucrarme cuando surge alguna situación relevante.	
34. A veces estoy ausente cuando surgen problemas importantes.	
35. Suele costarme tomar decisiones.	
36. Medito detenidamente la respuesta a asuntos urgentes, aunque esto implique demora.	

Anexo 4

**CUESTIONARIO MULTIFACTORIAL DE LIDERAZGO**  
**FORMA DEL SEGUIDOR (5X) CORTA**  
**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**



N°	
----	--

**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

<b>Nombre:</b>	<b>Fecha:</b> /     /
<b>Empresa:</b>	<b>Cargo:</b>

**Edad:**

18-24años     25-34 años     35-44 años     45-64años

Se presentan 36 afirmaciones descriptivas. Juzgue cuán frecuentemente cada afirmación se ajusta con la persona que Ud. está describiendo.

Use la siguiente escala de clasificación para sus respuestas, **Seleccionando en la casilla vacía, el número de la escala correspondiente.**

Nunca	Rara Vez	A Veces	A Menudo	Frecuentemente, sino Siempre
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

1. Acostumbra a evaluar críticamente creencias y supuestos para ver si son los apropiados.	
2. Expresa sus valores y creencias más importantes.	
3. Cuando resuelve problemas trata de verlos de forma distintas.	
4. Dirige la atención hacia el futuro de modo optimista.	
5. Me siento orgulloso/a de estar asociado con él/ella.	
6. Tiende a hablar con entusiasmo sobre las metas.	
7. Considera importante tener un objetivo claro en lo que se hace.	
8. Dedicar tiempo a enseñar y orientar.	
9. Por el bienestar del grupo es capaz de ir más allá de sus intereses.	
10. Me trata como individuo y no sólo como miembro de un grupo.	
11. Actúa de modo que se gana mi respeto.	
12. Toma en consideración las consecuencias morales y éticas en las decisiones adoptadas.	
13. Se muestra confiable y seguro/a.	
14. Construye una visión motivante del futuro.	

15. Considera que tengo necesidades, habilidades y aspiraciones que son únicas.	
16. Me ayuda a mirar los problemas desde distintos puntos de vista.	
17. Me ayuda a desarrollar mis fortalezas.	
18. Sugiere nuevas formas de hacer el trabajo.	
19. Enfatiza la importancia de tener una misión compartida.	
20. Expresa confianza en que se alcanzarán las metas.	

<b>Nunca</b>	<b>Rara Vez</b>	<b>A Veces</b>	<b>A Menudo</b>	<b>Frecuentemente, sino Siempre</b>
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

21. Me ayuda siempre que me esfuerce.	
22. Trata de no interferir en los problemas hasta que se vuelvan serios.	
23. Trata de poner atención sobre irregularidades, errores y desviaciones de los estándares requeridos.	
24. Aclara y especifica la responsabilidad de cada uno, para lograr los objetivos desempeño.	
25. Se decide a actuar sólo cuando las cosas funcionan mal.	
26. Deja en claro lo que cada uno podría recibir, si se lograra las metas.	
27. Mantiene la creencia que si algo no ha dejado de funcionar totalmente, no es necesario arreglarlo.	
28. Sostiene que los problemas deben llegar a ser crónicos antes de actuar.	
29. Pone toda su atención en la búsqueda y manejo de errores, quejas y fallas.	
30. Realiza un seguimiento de todos los errores que se producen.	
31. Dirige mi atención hacia fracasos o errores, para alcanzar los estándares.	
32. Expresa satisfacción cuando cumpla con lo esperado.	

<b>Nunca</b>	<b>Rara Vez</b>	<b>A Veces</b>	<b>A Menudo</b>	<b>Frecuentemente, sino Siempre</b>
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

33. Le cuesta involucrarse cuando surge alguna situación relevante.	
34. Suele estar ausente cuando surgen problemas importantes.	
35. Le cuesta tomar decisiones.	
36. Tiende a demorar la respuesta a asuntos urgentes.	

## Anexo 5

## Carta de aceptación del hotel My Rouse



Chiclayo, 20 de mayo de 2023

**Carta N° 017 – 2023 - Hotel San Luis****MG. YESENIA AYLEN SERRUTO PEREA**

Directora, Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos – USAT

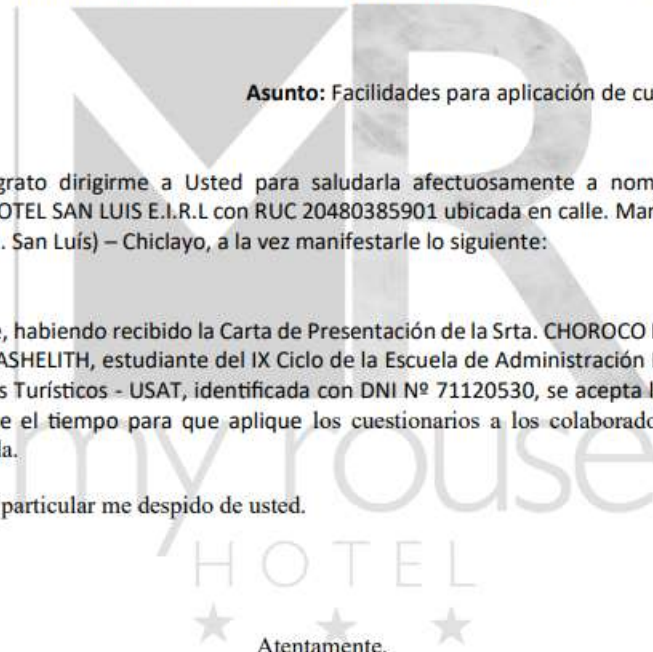
Presente. -

**Asunto:** Facilidades para aplicación de cuestionario


Es grato dirigirme a Usted para saludarla afectuosamente a nombre de la empresa HOTEL SAN LUIS E.I.R.L con RUC 20480385901 ubicada en calle. Manuel Pardo N°648 (Urb. San Luis) – Chiclayo, a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la Carta de Presentación de la Srta. CHOROCO DELGADO, YHOANA YASHELITH, estudiante del IX Ciclo de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT, identificada con DNI N° 71120530, se acepta la solicitud facilitándole el tiempo para que aplique los cuestionarios a los colaboradores de mi representada.

Sin otro en particular me despido de usted.



Atentamente,



\_\_\_\_\_  
 Víctor Marcial Delgado Tafur  
 Gerente  
 Hotel San Luis E.I.R.L.



Anexo 6

Carta de aceptación del hotel Servicios Turísticos Sarita Colonia - Joneya



*Servicios Turísticos Sarita Colonia E.I.R.L.*

Chiclayo, 17 de mayo de 2023

Carta N.º 027-2023-SERVICIOS TURISTICOS SARITA COLONIA

MG. AYLEN SERRUTO PEREA  
Directora, Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT  
Presente. -


Asunto: Facilidades para aplicación de cuestionario

Es grato dirigirme a Usted para saludarla afectuosamente a nombre de la empresa SERVICIOS TURISTICOS SARITA COLONIA E.I.R.L con ruc 20480285434 debidamente domiciliado en Cal. Alfonso Ugarte N° 1076 – Chiclayo, a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la Carta de Presentación de la Srta. CHOROCO DELGADO, YHOANA YASHELITH, estudiante del IX Ciclo de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT, identificada con DNI N.º 71120530, se acepta la solicitud para que aplique sus cuestionarios a mi persona y nuestros colaboradores, facilitándole el tiempo para dicha aplicación.

Sin otro en particular me despido de usted. ★ ★

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Anna Vitália Urbáez Martínez  
Administrador  
Servicios Turísticos Sarita Colonia E.I.R.L



[reservasjoneyahotel@gmail.com](mailto:reservasjoneyahotel@gmail.com)

Dirección: Cal. Alfonso Ugarte N° 1076 / Tel. (074) 774594 / Cel.938594279 /

*Anexo 7*

## Carta de aceptación del hotel Costa Norte

Chiclayo, 02 de Junio de 2023

**Carta N° 012-2023- HOTEL COSTA NORTE****MG. AYLEN SERRUTO PEREA**

Directora, Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT

Presente. -

**Asunto:** Facilidades para aplicación de cuestionario

Es grato dirigirme a Usted para saludarla afectuosamente a nombre de la empresa HOTEL COSTA NORTE SRL con ruc 20539162528 debidamente domiciliado en cal. Alfonso Ugarte N° 765 – Chiclayo, a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la Carta de Presentación de la Srta. CHOROCO DELGADO, YHOANA YASHELITH, estudiante del IX Ciclo de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT, identificada con DNI N° 71120530, se acepta la solicitud para que aplique sus cuestionarios a mi persona y nuestros colaboradores, facilitándole el tiempo para dicha aplicación.

Sin otro en particular me despido de usted.

Atentamente,

HOTEL COSTA NORTE SRL.  
*Danny G. Inacio Zapata*  
Dunny G. Inacio Zapata  
GERENTE

reservas@hotelcostanorte.com.pe

TEL. 074 232772 Cel. 978172350//Dirección: Call. Alfonso Ugarte N° 765

*Anexo 8*

## Carta de aceptación Descanso del Inca Hotel



Chiclayo, 16 de mayo de 2023

**Carta N° 019-2023 – Hotel Descanso del Inca****MG. AYLEN SERRUTO PEREA**Directora, Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT  
Presente. -**Asunto:** Facilidades para aplicación de cuestionario

Es grato dirigirme a Usted para saludarla afectuosamente a nombre de la empresa HOTEL DESCANSO DEL INCAS.A.C con ruc 20480607148 debidamente domiciliado en Cal. Manuel María Izaga N° 836 – Chiclayo, a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la Carta de Presentación de la Srta. CHOROCO DELGADO, YHOANA YASHELITH, estudiante del IX Ciclo de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT, identificada con DNI N° 71120530, se acepta la solicitud para que aplique sus cuestionarios a mi persona y nuestros colaboradores, facilitándole el tiempo para dicha aplicación.

Sin otro en particular me despido de usted.

Atentamente,

  
Dante Loayza Monteza

---

Dante Loayza Monteza  
Administrador  
Hotel Descanso del Inca

descansodelinca@gmail.com

Tel. (074) 327575 / Cel. 947913324 / Dirección: Cl. Manuel María Izaga N° 836

## Anexo 9

## Carta de aceptación de Hotelier - Paraíso

Chiclayo, 17 de mayo de 2023


**Carta N° 021-2023-Hotelier****MG. AYLEN SERRUTO PEREA**Directora, Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT  
Presente, -**Asunto:** Facilidades para aplicación de cuestionario

Es grato dirigirme a Usted para saludarla afectuosamente a nombre de la empresa HOTELIER S.A.C con ruc 20601704774 debidamente domiciliado en Av. Pedro Ruiz N° 1064 – Chiclayo, a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la Carta de Presentación de la Srta. CHOROCO DELGADO, YHOANA YASHELITH, estudiante del IX Ciclo de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT, identificada con DNI N° 71120530, se acepta la solicitud para que aplique sus cuestionarios a mi persona y nuestros colaboradores, facilitándole el tiempo para dicha aplicación.

Sin otro en particular me despido de usted.

Atentamente,



Marly Exenia Merino Correa  
Administradora  
Hotelier

reservascix@hotelesparaíso.com.pe  
Tel. 979 358 489 // Dirección: Av. Pedro Ruiz 1064 N° 604

*Anexo 10*

## Carta de aceptación del hotel América



Chiclayo, 16 de mayo de 2023

**Carta N° 025-2023- AMÉRICA****MG. AYLEN SERRUTO PEREA**Directora, Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT  
Presente. -**Asunto:** Facilidades para aplicación de cuestionario

Es grato dirigirme a Usted para saludarla afectuosamente a nombre de la empresa AMERICA S.A.C con ruc 20136316541 debidamente domiciliado en Av. Luis Gonzales N° 943 – Chiclayo, a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la Carta de Presentación de la Srta. CHOROCO DELGADO, YHOANA YASHELITH, estudiante del IX Ciclo de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT, identificada con DNI N° 71120530, se acepta la solicitud para que aplique sus cuestionarios a mi persona y nuestros colaboradores, facilitándole el tiempo para dicha aplicación.

Sin otro en particular me despido de usted.

Atentamente,

---

Elizabet Cruz Diaz  
Administradora  
Hotel América

---

074 229 305  
+51 979 565 604  
[www.hotelamericachiclayo.com](http://www.hotelamericachiclayo.com)



*Anexo 11*

## Carta de aceptación del hotel Plaza

**HOTEL PLAZZA** ★★ ★

Chiclayo, 16 de mayo de 2023

**REF. contestación Carta N°022-2023-USAT-EAHT****MG. AYLEN SERRUTO PEREA**Directora, Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT  
Presente. -**Asunto:** Facilidades para aplicación de cuestionario

Es grato dirigirme a Usted para saludarla afectuosamente a nombre de mi representada Hotel Plaza, debidamente domiciliado en Calle. Vicente de la Vega N° 843 – Chiclayo, a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la Carta de Presentación de la Srta. CHOROCO DELGADO, YHOANA YASHELITH, estudiante del IX Ciclo de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT, identificada con DNI N° 71120530, se acepta la solicitud para que aplique sus cuestionarios a mi persona y nuestros colaboradores, facilitándole el tiempo para dicha aplicación.

Sin otro en particular me despido de usted.

Atentamente,  
**HOTEL PLAZZA**  
  
**Francisca Rodríguez Romero**  
**Administradora**  
**Hotel Plaza**

TEL. 074 223099 / 991943991 / Dirección: Ca. Vicente de la Vega N° 843 – Chiclayo  
Correo: [plazzaparkhoteles@hotmail.com](mailto:plazzaparkhoteles@hotmail.com)

## Anexo 12

## Carta de aceptación del hotel Lucky Star



Chiclayo, 16 de mayo de 2023

**Carta N° 026-2023-LUCKY STAR**

**MG. AYLEN SERRUTO PEREA**

Directora, Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT

Presente. -

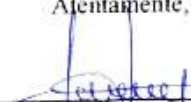
**Asunto:** Facilidades para aplicación de cuestionario

Es grato dirigirme a Usted para saludarla afectuosamente a nombre de la empresa LUCKY STAR E.I.R.L con ruc 20479852856 debidamente domiciliado en Av. Santa Victoria N° 777 - Chiclayo, a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la Carta de Presentación de la Srta. CHOROCO DELGADO, YHOANA YASHELITH, estudiante del IX Ciclo de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT, identificada con DNI N° 71120530, se acepta la solicitud para que aplique sus cuestionarios a mi persona y nuestros colaboradores, facilitándole el tiempo para dicha aplicación.

¡Sin otro en particular me despido de usted!

Atentamente,

  
Javier Llanos Montalván  
Administrador  
Hotel Lucky Star

reservas@hotelluckystar.com

TEL. (074) 221532 / Cel. 978011483 / Dirección: Av. Santa Victoria N° 777

*Anexo 13*

## Carta de aceptación del hotel Solec

Chiclayo, 02 de junio de 2023

**Carta N° 029-2023-GRUPO HOTELERO SOLEC****MG. AYLEN SERRUTO PEREA**Directora, Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT  
Presente. -**Asunto:** Facilidades para aplicación de cuestionario

Es grato dirigirme a Usted para saludarla afectuosamente a nombre de la empresa GRUPO HOTELERO SOLEC S.A.C con ruc 20601721539 debidamente domiciliado en Ca. Los Zafiros N° 129 – Chiclayo, a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la Carta de Presentación de la Srta. CHOROCO DELGADO, YHOANA YASHELITH, estudiante del IX Ciclo de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT, identificada con DNI: 71120530, se acepta la solicitud para que aplique sus cuestionarios a mi persona y nuestros colaboradores, facilitándole el tiempo para dicha aplicación.

Sin otro en particular me despido de usted.

Atentamente,



Karen Del Pilar Balcázar Gallardo  
Administradora  
Grupo Hotelero Solec

[reservas@hotelsolec.com](mailto:reservas@hotelsolec.com)

Tel. (074) 517683 / Cel. 946566039 / Dirección: Ca. Los Zafiros N° 575. Urb. Patazca

*Anexo 14*

## Carta de aceptación del hotel Mochiks

Chiclayo, 02 de junio de 2023

**Carta N° 030-2023- INVERSIONES TRILAMA****MG. AYLEN SERRUTO PEREA**

Directora, Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT

Presente. -

**Asunto:** Facilidades para aplicación de cuestionario

Es grato dirigirme a Usted para saludarla afectuosamente a nombre de la empresa INVERSIONES TRILAMA S.A.C con ruc 20487555933 debidamente domiciliado en Cal. Tacna N° 615 – Chiclayo, a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la Carta de Presentación de la Srta. CHOROCO DELGADO, YHOANA YASHELITH, estudiante del IX Ciclo de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT, identificada con DNI N° 71120530, se acepta la solicitud para que aplique sus cuestionarios a mi persona y nuestros colaboradores, facilitándole el tiempo para dicha aplicación.

Sin otro en particular me despido de usted.

Atentamente,



Karen Del Pilar Balcázar Gallardo  
Administradora  
Inversiones Trilama

[reservasmochiks@gmail.com](mailto:reservasmochiks@gmail.com)

Cel. 958468436 / Dirección: Ca. Tacna N° 615

*Anexo 15*

## Carta de aceptación del hotel Casa de la Luna

Chiclayo, 02 de junio de 2023

**Carta N° 031-2023-INVERSIONES TURISTICAS L.C.L****MG. AYLEN SERRUTO PEREA**Directora, Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT  
Presente. -**Asunto:** Facilidades para aplicación de cuestionario

Es grato dirigirme a Usted para saludarla afectuosamente a nombre de la empresa INVERSIONES TURISTICAS LAMBAYEQUE CASA DE LA LUNA S.A.C con ruc 20488123255 debidamente domiciliado en Ca. Bernardo Alcedo N° 250 – Urb. Patazca – Chiclayo, a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la Carta de Presentación de la Srta. CHOROCO DELGADO, YHOANA YASHELITH, estudiante del IX Ciclo de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT, identificada con DNI N° 71120530, se acepta la solicitud para que aplique sus cuestionarios a mi persona y nuestros colaboradores, facilitándole el tiempo para dicha aplicación.

Sin otro en particular me despido de usted.

Atentamente,



---

Karen Del Pilar Balcázar Gallardo  
Administradora

Inversiones Turísticas Lambayeque Casa de la Luna

reservas@hotel/casdelaluna.com

Cel. 933965994 / Dirección: Ca. Bernardo Alcedo N° 250

## Anexo 16

## Carta de aceptación del hotel Wilmor



Chiclayo, 16 de mayo de 2023

**Carta N° 024-2023-CADENA HOTELERA WILMOR****MG. AYLEN SERRUTO PEREA**

Directora, Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT

Presente. -

**Asunto:** Facilidades para aplicación de cuestionario

Es grato dirigirme a Usted para saludarla afectuosamente a nombre de la empresa **CORPORACION MIÑOPE CHAVESTA E.I.R.L – FILIAL WILLMOR HOTEL** con ruc **20609720710** debidamente domiciliado en Av. Venezuela N° 1471 – Monsefú, a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la Carta de Presentación de la Srta. **CHOROCO DELGADO, YHOANA YASHELITH**, estudiante del IX Ciclo de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT, identificada con DNI N° 71120530, se acepta la solicitud para que aplique sus cuestionarios a mi persona y nuestros colaboradores, facilitándole el tiempo para dicha aplicación.

Sin otro en particular me despido de usted.

Atentamente,  
CORPORACION MIÑOPE CHAVESTA E.I.R.L.  
RUC 20609720710

*John Brayan Miñope Chavesta*  
TITULAR GERENTE

John Brayan Miñope Chavesta  
Gerente  
Corporación Miñope Chavesta EIRL

gerenciawillmor@gmail.com  
TEL. 959191838//Dirección: Av. Venezuela N° 1471 Monsefú

## Anexo 17

## Carta de aceptación del hotel American Inka Hotel Sauna y Spa



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Chiclayo, 17 de mayo de 2023

**Carta N° 028-2023-AMERICAN INKA H.S.S**

**MG. AYLEN SERRUTO PEREA**

Directora, Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT

Presente. -

**Asunto: FACILIDADES PARA APLICACIÓN DE CUESTIONARIO**

Es grato dirigirme a Usted para saludarla afectuosamente a nombre de la empresa AMERICAN INKA HOTEL SAUNA SPA S.A.C con ruc 20561211451 debidamente domiciliado en Av. Simón Bolívar N° 575 – Lambayeque, a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la Carta de Presentación de la Srta. CHOROCO DELGADO, YHOANA YASHELITH, estudiante del IX Ciclo de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT, identificada con DNI N° 71120530, se acepta la solicitud para que aplique sus cuestionarios a mi persona y nuestros colaboradores, facilitándole el tiempo para dicha aplicación.

Sin otro en particular me despido de usted.

Atentamente,

Rosmary Arbañil Gamarra  
Gerente

American Inka Hotel Sauna Spa



Calle Bolívar #575, Lambayeque Teléfono: 074-282883 Movistar: 979545970 Gmail: americaninkahss@gmail.com

*Anexo 18*

## Carta de aceptación del hotel Platino

Chiclayo, 16 de mayo de 2023

**Carta N° 023-2023-PLATINO****MG. AYLEN SERRUTO PEREA**

Directora, Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT

Presente. -

**Asunto:** Facilidades para aplicación de cuestionario

Es grato dirigirme a Usted para saludarla afectuosamente a nombre de la empresa PLATINO E.I.R.L con ruc 20480284977 debidamente domiciliado en cal. Tallan 295 y Leguía (Urb. San Isidro) – Chiclayo, a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la Carta de Presentación de la Srta. CHOROCO DELGADO, YHOANA YASHELITH, estudiante del IX Ciclo de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT, identificada con DNI N° 71120530, se acepta la solicitud para que aplique sus cuestionarios a mi persona y nuestros colaboradores, facilitándole el tiempo para dicha aplicación.

Sin otro en particular me despido de usted.

Atentamente,



---

Jesús Enrique Villalobos Torres  
Administrador  
DNI: 76027957  
Platino EIRL.

*Anexo 19*

## Carta de aceptación del hotel Intihotel



Chiclayo, 14 de junio de 2023

MG. AYLEN SERRUTO PEREA  
Directora, Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos  
USAT  
Presente. -

Asunto: Facilidades para aplicación de cuestionario

Es grato dirigirme a Usted para saludarla afectuosamente a nombre de EMPRESA TURÍSTICA DEL NORTE S.A. con nombre comercial INTIOTEL , con ruc 20479942766 debidamente domiciliado en Av. Luis Gonzales N° 622 – Chiclayo, a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la Carta de Presentación de la Srta. CHOROCO DELGADO, YHOANA YASHELITH, estudiante del IX Ciclo de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos - USAT, identificada con DNI N° 71120530, se acepta la solicitud para que aplique sus cuestionarios a mi persona y nuestros colaboradores, facilitándole el tiempo para dicha aplicación.

Sin otro en particular me despido de usted.

Atentamente,

Max Alarco R.  
Gerente Administrativo  
Intihotel

Av. Luis Gonzáles N° 622 - Chiclayo – Lambayeque

reservaschiclayo@intihotel.com - 979341022