



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
TURISMO Y HOTELERÍA

Estilos de liderazgo en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles,
Lima 2023.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Pedraza Rojas, Karen Lizeth (orcid.org/0000-0002-0224-0652)

ASESOR:

Mg. Lazaro Velasquez, Jose Francisco (orcid.org/0000-0002-8545-8840)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi familia quienes me han brindado todo su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera profesional, gracias por confiar en mi en todo momento.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por permitirme culminar la carrera profesional llena de bendiciones.

En segundo lugar, agradecer a mi familia de quienes siempre recibí apoyo moral y sus deseos de verme como una profesional realizada.

Finalmente agradecer a mi asesor José Francisco Lázaro Velásquez por haberme guiado durante todo el desarrollo del presente trabajo de investigación. De igual forma agradecer a la universidad Cesar Vallejo por brindarnos las herramientas necesarias para la ejecución de este proyecto de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización:	14
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Identificar el estilo de liderazgo transformacional en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023.	22
Tabla 2: Identificar el estilo de liderazgo Transaccional en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023.	23
Tabla 3: Identificar el estilo de liderazgo laissez-faire en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023.	24
Tabla 4: Identificar el estilo de liderazgo Autoritario en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023.	25
Tabla 5: Identificar el estilo de liderazgo en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023.	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Identificar el estilo de liderazgo transformacional en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023.	22
Figura 2: Identificar el estilo de liderazgo Transaccional en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023.	23
Figura 3: Identificar el estilo de liderazgo laissez-faire en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023.	24
Figura 4: Identificar el estilo de liderazgo Autoritario en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023.	25
Figura 5: Identificar el estilo de liderazgo en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023.	27

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar el estilo de liderazgo en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023. La investigación fue básica de diseño no experimental, descriptiva - transversal y de enfoque cuantitativo. Se utilizó la técnica de la encuesta y se empleó el instrumento del cuestionario el cual estuvo compuesto por 38 ítems y fue aplicado a una población y muestra de 80 colaboradores entre las dos sedes de los hoteles Ibis Styles. El resultado de la investigación determinó que el estilo de liderazgo que se desarrolla es el transformacional con un 51% del total de encuestados. Se concluye que los colaboradores se describen como personas que promueven la innovación, consideran a los demás de manera más humana y no solo como compañeros de trabajo, así mismo señalaron que inspiran a los demás a explotar sus habilidades, siendo empáticos y con una comunicación asertiva, dichas características las han puesto en práctica y ello trajo como resultado el logro de los objetivos trazados.

Palabras clave: Liderazgo transformacional, liderazgo, comunicación asertiva, innovación.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the leadership Styles of employees of Ibis Styles hotels, Lima 2023. The research was basic non- experimental design, descriptive- cross sectional and quantitative approach. The survey technique was used and the questionnaire instrument was used, which consisted of 38 items and was applied to a population and sample of 80 collaborators between the Ibis Styles hotels. The result of the research revealed that the predominant leadership Styles was transformational with 51% of the total number of participants. It is concluded that the collaborators describe themselves as people who promote innovation, consider others in a more human way and not only as coworkers, they also indicated that they inspire others to exploit their skills, being empathetic and with an assertive communication, these characteristics have been put into practice and this resulted in the achievement of the objectives set.

Keywords: Transformational leadership, leadership, assertive communication, innovation.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones buscan obtener ganancias, éxito y ser altamente competitivas y es por ello que las áreas gerenciales, administrativas y operativas, las cuales prestan sus servicios a las organizaciones, tienen que trabajar en equipo para lograr los objetivos trazados y poder posicionarse en el mercado.

Así mismo el liderazgo ha sido una herramienta de suma importancia en la conformación de las sociedades desde hace décadas ya que el éxito o fracaso se debe en gran medida al liderazgo que se desarrolla en proyectos, ya sea de índole económico, social, empresarial. De esta manera el estudio del liderazgo siempre ha sido uno de los principales temas a desarrollar por investigadores, políticos, académicos, entre otros ya que el cumplimiento de metas y objetivos se logra en gran medida con la habilidad que tienen que tener los líderes y deben desarrollarlo de manera responsable. Por tal motivo identificar el estilo de liderazgo es un factor que se tiene que tener en cuenta pues existen diversos estilos el cual van a impactar en el equipo de trabajo y si no se tiene una manera adecuada de trabajar esto puede repercutir de manera negativa como equipo y a su vez como empresa.

Ante ello se puede observar que a nivel internacional las empresas, específicamente los hoteles, muestran una problemática que es importante analizar, tal es el caso en el estudio realizado sobre los estilos de liderazgo y clima organizacional en un hotel en Cartagena de Indias, Colombia, se puede notar que ante el constante periodo de temporada alta ha repercutido en el rol de los líderes quienes comenzaron a imponer funciones, inadecuado control de gestión del servicio, y generando una toma de decisiones centralizadas en ellos, restringiendo la participación del personal operativo evidenciando poca interacción entre compañeros. Durán, S. (2020). Es por ello que es importante considerar el liderazgo como factor de influencia en el bienestar y clima organizacional, ya que si se tiene un liderazgo efectivo se verá reflejado en la productividad de los trabajadores.

Así mismo, en México en el estudio realizado sobre el liderazgo en las empresas mypes donde dada la crisis política el gobierno desea fortalecer el rubro turístico ya que es uno de sus principales fuentes de ingresos, la tercera fuente de ingresos para ser más precisos, generando el 7% del total de empleos a la población económicamente activa. Ante ello surge la problemática que las empresas requieren de capacitaciones y estudios como el liderazgo que contribuyan al fortalecimiento y desarrollo de las empresas en ese sector ya que es una herramienta esencial para poder cumplir las metas trazadas a largo plazo como parte de su planeación estratégica. Quijano, R. (2018).

A nivel nacional, el país también está evaluando las distintas maneras de mejorar e identificar los estilos de liderazgo en el sector de la hotelería.

Tal es el caso de los hoteles de 3 y 4 estrellas en Cajamarca donde a la fecha de publicación del artículo no se tenían investigaciones relacionadas al liderazgo orientado a hoteles, esto reafirma el desconocimiento sobre el manejo del liderazgo, esto es una problemática que tiene como impacto que las organizaciones no sepan cómo los colaboradores perciben a los líderes y cómo influye ello en su desempeño, productividad, entre otros. Tello, J. (2020).

Esto conllevó que se realizara un estudio donde se aplicó una encuesta a los colaboradores de dichos hoteles para así poder determinar la relación entre la percepción del estilo de liderazgo y la satisfacción personal.

A nivel local actualmente los hoteles Ibis Styles en Lima, con categoría de 3 y 4 estrellas, cuentan con las áreas básicas que debe contar un hotel de dicha categoría en donde laboran un aproximado de 80 colaboradores en total. Sin embargo, actualmente vive una realidad que no es ajena a la problemática planteada puesto que el liderazgo y los estilos de liderazgo es un factor que necesita ser estudiado pues actualmente se necesita que los colaboradores de todas las áreas puedan desarrollar dicha habilidad para que puedan ser trabajadores más empoderados, seguros de sí mismos, motive a los demás compañeros y sobre todo que puedan ser líderes desde

la posición donde se encuentren, sea operativo o mandos medio, y lograr los objetivos trazados siendo colaboradores más competitivos.

Por tal motivo identificar el estilo de liderazgo es una herramienta fundamental que se debe emplear para lograr los objetivos trazados. Sin embargo, la realidad muchas veces arroja resultados diferentes ya que son varias las organizaciones que dejan de lado este aspecto tan importante y de gran impacto y no se percatan que sus colaboradores no desarrollan el liderazgo correcto generando que se sientan desmotivados o sin reconocimiento.

En la presente investigación no se planteó hipótesis pues el enfoque de la investigación fue describir la variable estilos de liderazgo y analizar que estilo de liderazgo es de mayor predominancia en los hoteles Ibis Styles. Según Hernández, Fernández y Baptista (2017) mencionan que no todas las investigaciones descriptivas deben de plantear una hipótesis pues esto depende del objetivo que se busca obtener, siendo el caso para las investigaciones donde se busca obtener y/o pronosticar una cifra exacta sobre la variable de estudio. Ante ello, con la presente investigación se buscó responder al siguiente problema general: ¿Cuál es el estilo de liderazgo en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023? Y como problemas específicos, ¿Cuál es el estilo de liderazgo transformacional en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023?, ¿Cuál es el estilo de liderazgo transaccional en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023?, ¿Cuál es el estilo de liderazgo laissez-faire en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023?, ¿Cuál es el estilo de liderazgo Autoritario en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023?

El propósito de la investigación es identificar el estilo de liderazgo predominante en los hoteles Ibis Styles en Lima para brindar propuestas y recomendaciones para que el trabajo pueda desarrollarse de manera óptima y poder alcanzar los objetivos trazados y consolidar los equipos de trabajo por áreas.

A nivel de justificación teórica, según Bernal (2010) citado por Fernández (2020) una investigación tiene este tipo de justificación cuando se busca generar discusión y reflexión académica sobre un tema existente contrastándolo con la teoría recolectada y con los resultados. Es por ello que en la presente investigación se recolectó información basada en estudios y artículos de investigación acerca de los estilos de liderazgo predominante en diversos hoteles y/o empresas en este caso en los hoteles Ibis Styles en Lima con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre los estilos de liderazgo en los hoteles cuyos resultados servirán para brindar propuestas para que sean incorporadas en la operación de ambas sedes.

A nivel de justificación metodológico, Álvarez, A. (2020), menciona que este tipo de justificación describe la razón a utilizar la metodología resaltando la importancia de la misma. Ante ello, la presente investigación se justificó empleando un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental para realizar el levantamiento de información en los hoteles Ibis Styles en Lima con las encuestas realizadas a los trabajadores de las dos sedes para así poder identificar el estilo de liderazgo.

La justificación práctica según Álvarez, A. (2020), busca describir en qué modo los resultados de la investigación servirán para cambiar la realidad del ámbito de estudio. Es por ello que con la presente investigación se busca identificar los estilos de liderazgo en los hoteles Ibis Styles y con los resultados poder brindar propuestas para que puedan ponerse en práctica en la operación.

II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se realizó una revisión de trabajos previos tanto nacionales como internacionales que ayudaron a un mejor desarrollo del estudio.

Evangelista y Jauregui (2021) El liderazgo transaccional y la satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles corporativos en San Isidro y Miraflores en 2021. El objetivo de la investigación fue determinar la relación del liderazgo transaccional con la satisfacción laboral en los colaboradores de dichos hoteles. El diseño de la investigación fue de tipo transversal correlacional no experimental con enfoque cuantitativo. Se utilizó el instrumento del cuestionario y se empleó la técnica de la encuesta. La población de todos los hoteles corporativos de los distritos mencionados fue de 16250, tomándose una muestra de 375 trabajadores de hoteles corporativos (22 hoteles del distrito de Miraflores y 28 hoteles en San Isidro). El trabajo de investigación concluye indicando que el liderazgo transaccional y sus dimensiones correspondientes como recompensa contingente y dirección por excepción activa tienen una relación directa con la satisfacción laboral, sin embargo, la dimensión por excepción pasiva no guarda relación directa.

Mesones (2018) Estilo de liderazgo y desempeño laboral de los colaboradores en Los Incas Lima Hotel, Surco, 2018. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe en las variables mencionadas en los colaboradores de todo el hotel. La metodología empleada en la investigación fue aplicada de diseño no experimental y nivel descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos se empleó una población y muestra de los 100 colaboradores del hotel aplicando el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta bajo la escala de Likert. La investigación tuvo como conclusión que sí existe una relación significativa entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral, siendo un 80% de los trabajadores que afirmaron que el estilo de liderazgo transformacional es el predominante seguido del transaccional y siendo el liderazgo laissez faire el de menor relevancia.

Rodríguez et al (2018), Identificación del estilo de liderazgo en una Empresa Peruana de la Industria Turística. El propósito de la investigación fue identificar el estilo de liderazgo predominante en el hotel Emperador en el departamento de Tacna. La metodología utilizada en esta investigación fue de enfoque mixto, siendo cualitativo en primera estancia, entrevistando a todos los colaboradores incluida la líder del hotel, y cuantitativo, utilizando el instrumento del cuestionario y técnica de la encuesta de igual manera a todos los colaboradores. El diseño de la investigación fue de tipo transversal, no experimental y descriptiva. Su población y muestra fue de 20 colaboradores. La investigación concluye identificando que el estilo de liderazgo predominante es el transformacional con un porcentaje de 68.60% del total de líderes encuestados en la investigación.

Aguilar (2019) Liderazgo transformacional y su relación con el compromiso organizacional en la institución educativa Abelardo Gamarra de la ciudad de Trujillo, 2019. El alcance de la tesis fue establecer la relación existente entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de dicha institución. El diseño de la investigación fue no experimental de tipo transversal y correlacional con enfoque cuantitativo. La población y muestra estuvo conformada por 19 docentes de la institución mencionada con ello se empleó el instrumento del cuestionario con la técnica de la encuesta. La investigación tuvo como conclusión que existe una relación directa entre el liderazgo transformacional de los directores y el compromiso organizacional de los docentes, ello se refleja ya que en la medida que los docentes se encuentren motivados y trabajando en equipo bajo un liderazgo óptimo esto reflejará de manera positiva en el sentido de pertenencia e identificación que tienen con la institución.

Rodríguez, Quezada, y Ayala (2018) Estudio de identificación del estilo de liderazgo en un hotel. El objetivo del artículo fue identificar el estilo de liderazgo predominante en el hotel PortoBay en Brasil. El diseño que empleó la investigación fue de tipo transversal correlacional no experimental con enfoque cuantitativo y cualitativo el cual se usaron por etapas durante la investigación. Se utilizó el instrumento del cuestionario y se empleó la técnica de la encuesta y entrevista. El estudio logró

identificar que tanto en el análisis cuantitativo como el cualitativo el liderazgo predominante en los líderes del hotel es el transformacional reforzado con las variables como la efectividad y satisfacción evaluado por los entrevistados y encuestados.

Guerrero (2020) en su tesis Estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de empresas de servicio-Guayaquil. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estilo de liderazgo en la satisfacción laboral y cómo estas se reflejan en el compromiso organizacional. El diseño que empleó la investigación fue no experimental de tipo transversal y descriptivo con un enfoque cuantitativo. Las variables mencionadas se midieron bajo el instrumento del cuestionario con la técnica de la encuesta, de una población de 69,197 se obtuvo una muestra de 386 colaboradores de dichas empresas del sector servicio. La investigación concluye confirmándose la hipótesis planteada que el liderazgo y satisfacción laboral influyen en el compromiso organizacional.

Martínez et al. (2017) Identificación del estilo de liderazgo a hotel en ciudad de Panamá, aplicando el cuestionario multifactorial de liderazgo MLQ-5X. El objetivo de la investigación fue identificar el estilo de liderazgo predominante en un hotel en la ciudad mencionada ya que al ser un hotel con siete meses de haber sido aperturado (dato tomado al momento del estudio) el gerente general considera que es indispensable contar con personal que tenga el perfil de líder para poder tener una adecuada inserción en el rubro de la hotelería en Panamá. La metodología empleada fue de enfoque mixto: cuantitativo y cualitativo ya que se empleó la técnica de la encuesta para recolectar información de los seguidores y se empleó la técnica de la entrevista al director general para poder recolectar la información sobre la percepción que el tenía con respecto a los demás. La investigación tuvo como resultado que el estilo de liderazgo predominante es el transformacional, seguido del liderazgo transaccional y por último el liderazgo Laissez-faire concluyen además indicando que es importante fomentar la relación entre líder y seguidor para que sea una ventaja competitiva, para ello es importante que tanto el líder reconozca como es percibido por los demás así como lo que este percibe de sí mismo para que la suma de ambos logre desarrollar el estilo de liderazgo adecuado.

Al Khajeh (2018) en su estudio titulado *Impact of leadership Styles on Organizational Performance*. La investigación tuvo como objetivo examinar el impacto de los estilos de liderazgo en el rendimiento de entidades bancarias. La investigación tomó como referencia seis estilos de liderazgo, transformacional, transaccional, autocrático, carismático, burocrático y democrático. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, se empleó el instrumento del cuestionario y se aplicó la técnica de la encuesta, la muestra fue conformada por los colaboradores de veinte entidades bancarias elegidas al azar. Como resultado se obtuvo que los estilos de liderazgo transformacional, autocrático y democrático muestran una relación positiva en relación al rendimiento en la organizacional mientras que los estilos de liderazgo carismático, burocrático y transaccional muestran una relación negativa. La investigación finaliza recomendando a las organizaciones que puedan emplear un estilo de liderazgo que potencie las capacidades y habilidades de los colaboradores para que se vea reflejado en su rendimiento.

Para la presente investigación se abordaron algunos conceptos previos relacionados con la unidad temática del estudio, siendo los siguientes:

Se define liderazgo como la aptitud de influencia en personas dirigidas hacia el logro de metas beneficiosas. Por lo tanto, es una habilidad innata que tienen ciertas personas para influenciar en otras sacando el potencial para la obtención de resultados. Agudelo (2017).

Así mismo liderazgo es influenciar, esta frase es una de las más representativas del liderazgo, dicha influencia puede ser empleada por el líder según crea conveniente sea esto positivo o negativo ya que si no existe influencia en un grupo de personas no podrá haber liderazgo. Ramos (2009).

Para Jiménez 2003, citado por Ramos, 2009 menciona que liderazgo es cuando un individuo influencia de manera directa en otras personas en el desarrollo de las actividades del equipo donde se desarrolla. Es decir, no solo debe ser una influencia

ocasional o esporádica sino permanente y de manera colectiva en un tiempo considerable.

Por otro lado, Álvarez (2020) define liderazgo desde el punto de la administración como un factor clave para el éxito de las organizaciones pues forma parte de la dirección donde los líderes deben fomentar un adecuado clima organizacional, un buen control y una planeación correcta para lograr las metas planteadas.

Ante lo mencionado es importante señalar la importancia del liderazgo como clave para el logro de los objetivos trazados, teniendo en cuenta que va más allá de un interés económico para la organización sino desde un enfoque de desarrollo profesional, pues influenciar en otros es una habilidad que es innato en algunas personas y en otras es una habilidad que se puede desarrollar.

Así mismo dentro del liderazgo existen tipos o estilos que van a definir el método de trabajo desarrollado en el área donde se encuentren, y el poder identificar cual es el estilo que predomina les brindará mayor información, ya que cuanto más sepan las personas que estilo de liderazgo desarrollan o practican, mayor será la capacidad de análisis para tomar acciones y/o corregir ciertos aspectos que no estén beneficiando al equipo.

Por ello, se puede definir como estilos de liderazgo las diferentes formas que los líderes estructuran la forma de cómo interactúan con los demás para llevar a cabo sus roles. (Bass, 1990, como se citó en Covas, 2017).

Así mismo Dubrin, 2015 citado por Geraldo et al. 2020 lo define como el patrón de comportamiento que son característicos de un líder y como lo desarrolla en la organización, así mismo indica que tiene relación directa con la cultura organizacional ya que para que exista un estilo de liderazgo positivo este debe ir orientado a la cultura organizacional y orientado hacia sus colaboradores, normas y valores.

Para Valderrama y Díaz (2018) menciona tres estilos de liderazgo siendo el primero el estilo autoritario donde se caracteriza que el líder establece todas las tácticas y técnicas para lograr los objetivos en la organización, a partir de ese momento es donde la dirección se hace imprecisa. Así mismo este estilo de líder se comunica de una manera muy directa con sus subordinados generando en muchos casos incomodidad y cuando se presenta una situación de conflicto prefiere mantenerse aislado.

El segundo estilo que mencionan es el democrático, donde las decisiones las toman de manera colectiva, se indica desde el primer momento las estrategias que se van a seguir y cuando se precisa un consejo técnico, el líder sugiere algunas alternativas y los que conforman el equipo eligen entre ellos. Las personas que conforman el equipo de trabajo se sienten libres de elegir a sus propios compañeros y sus tareas respectivas. Así mismo menciona que este estilo de liderazgo es objetivo pues tiene en cuenta hechos reales para alabar o para castigar y cuando se presenta una situación de conflicto el líder sí se involucra como un miembro más del equipo.

El tercer estilo que mencionan es el liberal o Laissez-faire donde las estrategias las toman o el líder o el equipo y este estilo es caracterizado por el desinterés y no se corrige ni controla adecuadamente los procedimientos del equipo y cuando se presenta una situación de conflicto prefieren no intervenir.

Por otro lado, para Covey (1997, citado por Ramos, 2009) menciona características del liderazgo, siendo innatos por naturaleza, logran salir de su zona de confort, buscan innovar en todas las funciones que realizan, buscan oportunidades, tiene la capacidad para tomar decisiones de manera asertiva, están determinados a agregar valor a la organización donde se encuentran laborando de manera continua, se caracterizan por poseer de manera innata pasión por el servicio, proyectan energía positiva, ponen su confianza en las personas que integran su equipo de trabajo y dirigen su vida de manera equilibrada.

Con respecto a las teorías relacionadas con la presente investigación, cabe precisar las siguientes:

La teoría de los rasgos planteada por Carlyle plantea que un líder nace con ciertas cualidades como la inteligencia, carisma, decisión, entusiasmo, fuerza, valentía, integridad y confianza en él mismo el cual van acompañados de una serie de rasgos de la personalidad como lo son: extroversión, adaptabilidad, meticulosidad, la estabilidad emocional y la apertura a vivir nuevas experiencias que los diferencian de los demás. Esta teoría se enfoca principalmente en la personalidad del líder como característica principal del liderazgo pues menciona que no se le puede considerar a una persona líder si no tiene dichas habilidades y cualidades pues ello influye en el entorno en donde tienen que desarrollarlas y ponerlas en práctica. (Garcia, 2013).

Así mismo la teoría del liderazgo participativo y democrático propuesta por Rensis Likert plantea que el comportamiento que los colaboradores desarrollan en la organización depende de manera directa de cómo se comportan los jefes o gerentes al igual que el ambiente laboral que observan. (Ruiz, 2011 citado por Perales, 2018). Esta teoría también propone cuatro sistemas donde se identifican tipos de liderazgo.

Sistema Explotador- autoritario: las decisiones son en su mayoría tomadas por los directivos de la organización donde estos son autoritarios y su nivel de confianza en el equipo que tienen a cargo es muy baja. Se caracteriza por presentar un ambiente laboral de miedo, amenazas ya que su motivación está hecha a base de miedo y al castigo.

Sistema 2. Benevolente-autoritario: los directivos de la organización motivan a sus colaboradores con recompensas y la comunicación que se desarrolla es la ascendente, es decir, la información se da de arriba hacia abajo.

Sistema 3. Consultivo: la comunicación ente los colaboradores y los jefes se desarrolla con mayor confianza y de manera frecuente, ya que involucran a los trabajadores en ser partícipe de las decisiones que se tomarán, la comunicación que

se desarrolla en este sistema es caracterizada por ser ascendente y descendente donde las recompensas son mayores que las sanciones.

Sistema 4. Liderazgo de grupo participativo: en este último sistema la confianza que existe por parte de los directivos hacia sus colaboradores es muy alta, de esta manera la toma de decisión es como consecuencia de las ideas y aporte de los colaboradores, adicional a ello se delegan responsabilidades de manera asertiva. En cuanto a la comunicación, se realiza de manera ascendente y descendente entre todos los colaboradores de la organización.

La teoría de liderazgo que planteó Kurt Lewin menciona tres estilos de liderazgo; autoritario, siendo este un líder que centraliza el poder y la toma de decisiones, decide, informa y supervisa de cerca al grupo en las funciones que tienen que desarrollar y suelen ser de carácter dominante; plantea como segundo estilo el democrático, siendo este un líder, que promueve la toma de decisiones en conjunto con el equipo, promoviendo la participación de todos, descentraliza la autoridad y guía al equipo para el logro de los objetivos; y como último estilo el laissez-faire el cual se caracteriza por la mínima participación del líder, siendo distante del equipo y de la supervisión del mismo, y les permite tener libertad total sobre las decisiones a tomar. (Martín et al. 2021).

A su vez la teoría del Rango Total planteada por Bass y Avolio donde identifican tres estilos de liderazgo: transformacional, donde se enfatiza la preocupación del líder hacia sus subordinados teniendo una comunicación asertiva, motivándolos e inspirándolos a que puedan desarrollar sus habilidades y de esta manera poder lograr los objetivos, así mismo plantea el liderazgo transaccional como la relación costo-beneficio, donde se realiza un intercambio entre el líder y subordinado el cual puede ser por medio de remuneración, recompensas de acuerdo al logro de los objetivos alcanzados y basándose en una constante supervisión para evitar los errores; y laissez-faire él lo enfocaron a un liderazgo pasivo con poca intervención por parte del líder con sus subordinados, promoviendo una comunicación unilateral. Estos a su vez

se desglosan en nueve dimensiones las cuales son: Estimulación intelectual, Consideración individualizada, Influencia idealizada, Motivación inspiracional, recompensa contingente, Dirección por excepción activa, dirección por excepción pasiva, consideración y laissez-faire.

Así mismo plantearon un cuestionario multifactorial MLQ para poder medir dichos estilos de liderazgo en las organizaciones, este cuestionario consta de 45 ítems que guardan relación con las dimensiones mencionadas anteriormente. (Bass y Avolio, 2004 citado por Burbano y Samaca, 2016).

Ante lo mencionado, la presente investigación tuvo como base la teoría de rango total planteada por Bass y Avolio pues engloba y guarda relación con las características y definiciones de los estilos de liderazgo mencionadas en las otras teorías mencionadas anteriormente, siendo las dimensiones: liderazgo transformacional, transaccional y laissez-faire; así mismo se tomó la dimensión liderazgo autoritario de la teoría planteada por Kurt Lewin, ya que el objetivo de la investigación fue abarcar la mayoría de estilos para tener un análisis más completo al momento del levantamiento de información ya que el liderazgo autoritario presenta características que no se encontraron incluidas dentro las definiciones mencionadas por Bass y Avolio.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

La presente investigación fue básica, ya que busca contribuir en la generación de conocimiento de una teoría de estudio. (Nicomedes, E.,2018).

Así mismo la investigación tuvo un enfoque cuantitativo pues este enfoque se encarga de recolectar y evaluar datos adquiridos en diversas bases de información. Para dicha recopilación se hace uso de herramientas estadísticas que van a arrojar resultados útiles para el desarrollo de un estudio. (Cortez y Neil, 2018).

El diseño de la investigación fue no experimental, transversal de nivel descriptivo ya que en este diseño no se busca manipular la variable, sólo se observa los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos, así mismo la recolección de la información se da en un solo momento en un tiempo único. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2 Variables y operacionalización

La variable representa una característica, cualidad o propiedad que se observa de un objeto de estudio la cual puede tener diferentes valores y está afecta a ser cuantificada en la investigación. Oyola-García (2018).

La presente investigación tiene como variable de estudio los estilos de liderazgo.

- Definición conceptual

Es la manera en la que el líder desarrolla su conducta en relación a los demás para llevar a cabo su rol. Zuzama (2014).

- Definición operacional

Los estilos de liderazgo es la modalidad en la que se practica el liderazgo y esta será medida en base a cuatro dimensiones: liderazgo transformacional,

transaccional, Laissez-faire y democrático.

Dimensión 1. Liderazgo transformacional:

El líder transformacional es aquel líder que tiene una relación con sus seguidores basada en el carisma que ejerce sobre ellos, de esta manera se sienten identificados y aspiran imitar su modelo, son líderes que inspiran a los demás y buscan explotar todas las capacidades y habilidades de sus seguidores, inspirándolos mediante retos estimulantes y desafiantes para lograr objetivos trazados. Rodríguez Álvarez et al. (2018).

Indicadores:

a. Estimulación intelectual:

Hace referencia al líder que promueve el empoderamiento, innovación y creatividad en sus seguidores, buscando una resolución de problemas con creatividad e ingenio. (Vega y Zavala 2004 citado por Calderón Aguirre, A., & Aranibar, M. F, 2020).

b. Consideración individualizada

Martínez et al. (2017), define consideración individualizada como una atención personalizada a cada uno de sus seguidores.

Por otro lado, Yahaya y Ebrahim (2016) citado por Calderón Aguirre, A., y Aranibar, M. (2020) lo define como un líder que demuestra un interés genuino por las necesidades y desarrollo personal de cada uno de los miembros del equipo.

c. Influencia idealizada

Es una dimensión del liderazgo transformacional relacionada con la capacidad que tienen algunas personas para generar confianza, credibilidad y lograr que otros individuos se sientan identificados con sus valores, creencias, ideales y propósitos. Esta capacidad depende claramente de la seguridad y autoconfianza que experimenta el propio líder. Para poder influir en otras personas, el líder debe estar en capacidad de influir primero sobre su propia vida. Algunas competencias de inteligencia

emocional que son claves para este propósito son la autoconciencia (conocimiento de sí mismo), la autorregulación (autocontrol), la motivación interna, la empatía y las habilidades sociales (Goleman, 2004 citado por Calderón Aguirre, A., y Aranibar, M. F, 2020).

d. Motivación inspiracional:

El líder motiva a los seguidores a proyectar sus metas y objetivos y como potencializar sus habilidades para que lo puedan lograr, todo ello a través de la comunicación asertiva, alineándolo a las metas de la organización. (Mendoza y Ortiz 2006; Yahaya y Ebrahim citado por Calderón Aguirre, A., & Aranibar, M. F, 2020).

Dimensión 2. Liderazgo Transaccional

Considerado el liderazgo más tradicional, se basa en motivar a los seguidores a través de recompensas si es que se logran los objetivos propuestos, así mismo se enfoca en las acciones correctivas en donde el líder acciona cuando ocurra algún suceso negativo. (Rodríguez-Álvarez et al, 2018).

Indicadores:

a. Recompensa contingente

Consiste en el planteamiento de un sistema de metas y recompensas por desempeño entregado por el líder a sus seguidores. En este estilo de liderazgo hay una motivación entre el líder y el seguidor a través de intercambio de recompensas para lograr objetivos planteados por la organización y así mejorar la eficiencia organizacional. (McCleskey,2014 citado en Ponce, 2018).

b. Dirección por excepción activa

Este tipo de líder se enfoca en corregir errores o fallos de sus seguidores a fin de lograr los objetivos planteados. (Ordoñez et. al, 2017). Así mismo este tipo de líder realiza monitoreos constantes para prevenir errores o tomar medidas correctivas.

d. Dirección por excepción pasiva

El líder se caracteriza por intervenir solo cuando la situación se torna difícil y se ve en la obligación de hacerlo. Es decir, el comportamiento del líder se centra en reaccionar cuando la situación se sale de control. (Martínez et. al, 2017).

Dimensión 3. Liderazgo Laissez-faire:

Se entiende por liderazgo Laissez-faire (palabra de origen francés “dejar pasar”) como el estilo donde el líder evita la toma de decisiones y le brinda total libertad a sus seguidores a que sean ellos quienes puedan asumir dicha responsabilidad, dichos líderes tienen la percepción que teniendo esta metodología sus seguidores o colaboradores serán más eficientes teniendo ellos una mínima o nula participación. (Neyra, 2021).

Indicadores:

a. Desinterés

Según la RAE (Real Academia Española) define desinterés como falta de interés por algo. Desprendimiento de todo provecho personal, próximo o remoto. Es por ello que es una de las características de este estilo de liderazgo pues el líder prefiere no tomar acción en la solución de problemas.

b. Evasión de responsabilidad

Aguirre (2015) menciona que la responsabilidad es la capacidad de respuesta a los actos realizados, aceptando las consecuencias de las decisiones tomadas. Así mismo menciona que para algunas personas en el ámbito laboral prefieren no tomar responsabilidad frente algunas decisiones o cargos y una de las acciones para evitar tomar responsabilidad es la evasión y de esta manera evitan rendir cuenta frente a los demás.

Dimensión 4. Liderazgo Autocrático o Autoritario:

Este estilo de liderazgo se caracteriza por ser el líder quien toma las decisiones de manera unilateral, es decir, sin consultar a sus seguidores o colaboradores, sólo les transmite la decisión tomada. El método de trabajo suele ser limitando la participación del resto del equipo. Este tipo de líder confía en que los demás deben acatar las órdenes y suelen manejar una comunicación unidireccional. (Hiriyappa, B. 2018).

Indicadores:

a. Toma de decisión:

Es una habilidad que todo líder debe tener en los diversos aspectos de su vida por la constante relación que tiene con personas y por ende debe asumir con responsabilidad la selección de sus decisiones dentro de una empresa, entidad pública y en su vida personal. (Amaya, 2009, como se citó en Solis, 2020).

b. Comunicación:

Se define como comunicación al proceso por el cual se transmite una información de un emisor hacia un receptor generando un intercambio de mensajes, ideas, sentimientos y acciones entre las personas. Es un aspecto básico que se da entre la sociedad ya que gracias a la comunicación se obtiene información acerca del entorno en el cual nos desarrollamos. (Fernández y Fernández, 2017).

Por otro lado, la comunicación organizacional se define como el conjunto de mensajes que se desarrolla entre los colaboradores de una organización. Estos mensajes se pueden dar en diferentes niveles y diversas maneras, por ejemplo, verbal y no verbal, de manera vertical u horizontal, formal o informal. Así mismo también es considerada como una serie de técnicas y actividades que se desarrolla con el fin de promover el cumplimiento de objetivos. (Fernández, 2009).

3.3 Población y muestra

Cortez y Escudero (2018), definen población como la totalidad de casos o elementos que se tomarán como objeto de estudio en una investigación.

Así mismo definen muestra como un subgrupo representativo que se toma de la población.

Ante lo mencionado La población estuvo conformada por 80 colaboradores de los hoteles Ibis Styles, al ser una población accesible se tomó como muestra el 100% de la población, siendo una muestra censal donde todas las unidades de la población se consideraron para la investigación. (Ramírez, 1999, como se citó en Alarcón et al. 2012).

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para Morone (2008) define como técnicas a los procedimientos e instrumentos que se van a utilizar para llegar al conocimiento. Estas pueden ser realizadas a través de encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que provenga de ellas (p. 3).

La técnica que se utilizó para la recolección de datos en la investigación fue la encuesta ya que recoge información a través de las respuestas que dieron los colaboradores que se sometieron a dicha técnica.

El instrumento que se empleó para la recolección de datos fue el cuestionario ya que permitió analizar la variable estudiada en la presente investigación.

Para Grados (2020) lo define como una herramienta que es funcional a la técnica y se caracteriza por tres procesos como lo es la captación, registro y medición.

Con respecto a la validez del instrumento, el instrumento fue sometido a la evaluación y aprobación de expertos que cuentan con la experiencia, ética y moral para estar en condiciones de emitir un juicio acorde a la presente investigación con respecto a la

variable con las dimensiones, indicadores e ítems del instrumento (anexo 4).

Con respecto a la confiabilidad del instrumento, para Hernández (2014) la confiabilidad es considerada como el grado en que el instrumento proporciona resultados precisos y acordes además es la valoración que los individuos obtienen durante el proceso de investigación.

Por consiguiente, se realizó una prueba piloto a 20 personas teniendo como resultado una excelente confiabilidad del 0.90693% el cual se obtuvo mediante el Alpha de Cronbach para obtener los resultados y en base a ello poder tener un análisis (anexo 5).

3.5 Procedimiento

Para la realización de la presente investigación se solicitó a los representantes de los hoteles Ibis Styles los permisos correspondientes para poder desarrollar la investigación en dichas sedes, así mismo se solicitó la autorización para publicar la identidad en el título de la presente investigación (anexo 6) con los permisos autorizados se procedió a aplicar el instrumento a los colaboradores siendo un total de 80 para luego proceder con el uso de la estadística descriptiva donde se obtuvieron los resultados por dimensión y por la variable en base a ello se realizó la discusión para finalizar con las conclusiones y recomendaciones

3.6 Método de análisis de datos

El proceso de análisis de datos se produce una vez que la información ha sido recolectada, para ello es necesario que se cuente con un software que permita analizar los datos para luego realizar la verificación de calidad, con ello se evalúa la confiabilidad para poder realizar un análisis de los datos obtenidos y con ello tener los resultados. (Arispe, 2020).

El presente trabajo de investigación fue de nivel descriptivo, por ello, se analizó el nivel en las diferentes dimensiones y variable, para lo cual correspondía el análisis de la

estadística descriptiva, por consiguiente, dicho proceso fue realizado a través del software Excel 2021 a través del cual la información fue procesada y se obtuvo los resultados que fueron trasladados a gráficos

3.7 Aspectos Éticos

La investigación debe tener valor esto quiere decir que debe de proporcionar un beneficio a la población ya que es de suma importancia que la ética esté presente en la investigación donde se utilicen los recursos disponibles y evitar la explotación de las personas que serán sometidas a la encuesta.

En la presente investigación se mantuvo el cuidado por la originalidad de los autores citados a través de los criterios del APA Séptima Edición. Así mismo se respetó la identificación de las personas encuestadas. Otra de los aspectos éticos empleados fue el proceso de revisión TURNITIN para saber el porcentaje de similitud.

IV. RESULTADOS

En el presente trabajo de investigación Estilos de liderazgo en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023 se muestran los datos obtenidos del instrumento aplicado a los 80 colaboradores el cual es el total de colaboradores de ambas sedes de los hoteles Ibis Styles en Lima.

A continuación, se mostrarán los resultados del primer objetivo específico de la presente investigación.

Tabla 1:

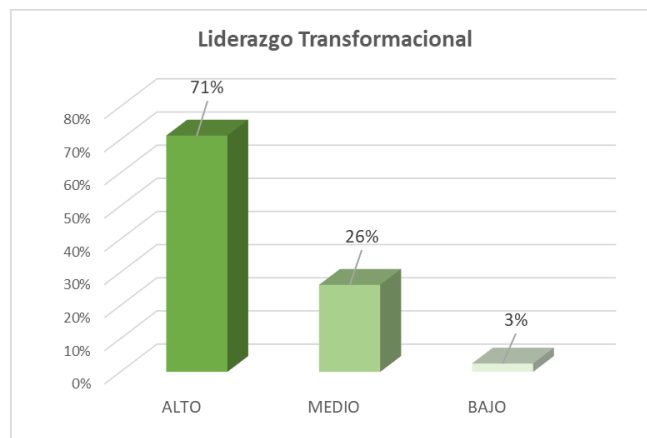
Estilo de liderazgo transformacional en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023.

NIVEL	N°	%
ALTO	57	71%
MEDIO	21	26%
BAJO	2	3%
TOTAL	80	100%

Fuente: Datos obtenidos del trabajo de campo en Mayo 2023 procesado en el software Excel.

Figura 1:

Estilo de liderazgo transformacional en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023.



Fuente: Tabla 1

Interpretación:

Se pudo observar dentro de la dimensión liderazgo transformacional, que el 71% de los colaboradores encuestados consideró que presenta un nivel alto, es decir, consideran que este estilo de liderazgo fue el que los representa enfocándose en la motivación constante hacia sus compañeros, promoviendo la toma de decisiones en conjunto y practicando una escucha activa. Por otro lado, un 26% consideró que este tipo de liderazgo no es tan predominante en ellos ya que consideran que otro estilo de liderazgo estuvo más acorde a ellos. Finalmente, un 3% evidenció un nivel bajo siendo que este porcentaje de colaboradores no se identificó con este estilo.

Tabla 2:

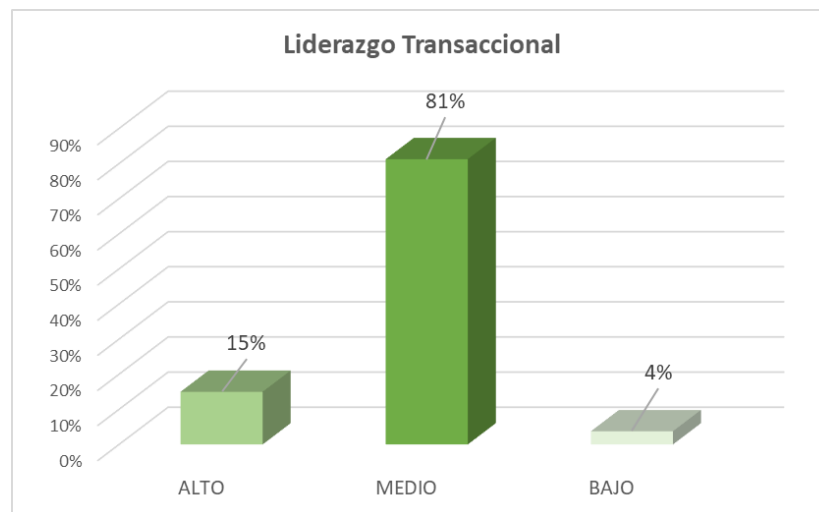
Estilo de liderazgo transaccional en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023.

NIVEL	N°	%
ALTO	12	15%
MEDIO	65	81%
BAJO	3	4%
TOTAL	80	100%

Fuente: Datos obtenidos del trabajo de campo en Mayo 2023 procesado en el software Excel.

Figura 2:

Estilo de liderazgo transaccional en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023.



Fuente: Tabla 2

Interpretación:

Se observó que un 81% de los encuestados dentro de la dimensión liderazgo transaccional reveló un nivel medio, ya que concuerdan que es importante establecer objetivos a través de metas y recompensas por lograrlo, así mismo buscan desarrollar las habilidades de los demás. Por otro lado, un 15% evidenció un nivel alto sin embargo el porcentaje no es de mayor nivel ya que dentro de esta dimensión existen indicadores que no consideran que los represente como lo es tener una reacción pasiva frente a los problemas que se puedan presentar. Finalmente, un 4% consideró un nivel bajo considerando que este estilo de liderazgo no es acorde a ellos.

Tabla 3:

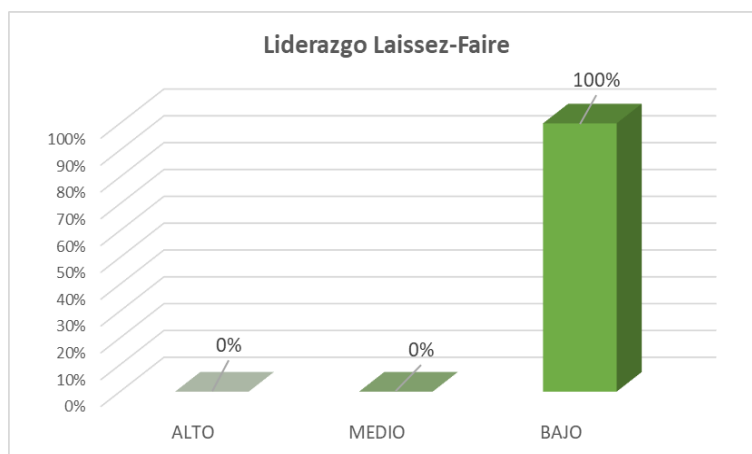
Estilo de liderazgo laissez-faire en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023.

NIVEL	N°	%
ALTO	0	0%
MEDIO	0	0%
BAJO	80	100%
TOTAL	80	100%

Fuente: Datos obtenidos del trabajo de campo en Mayo 2023 procesado en el software Excel.

Figura 3:

Estilo de liderazgo laissez-faire en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023.



Fuente: Tabla 3

Interpretación:

Se observó el 100% de los encuestados consideró un nivel bajo en este estilo de liderazgo, pues consideraron que no es un estilo que los represente ni que sea el más acorde de realizar en los hoteles Ibis Styles ya que el desinterés y la evasión de la responsabilidad son características de este estilo.

Tabla 4:

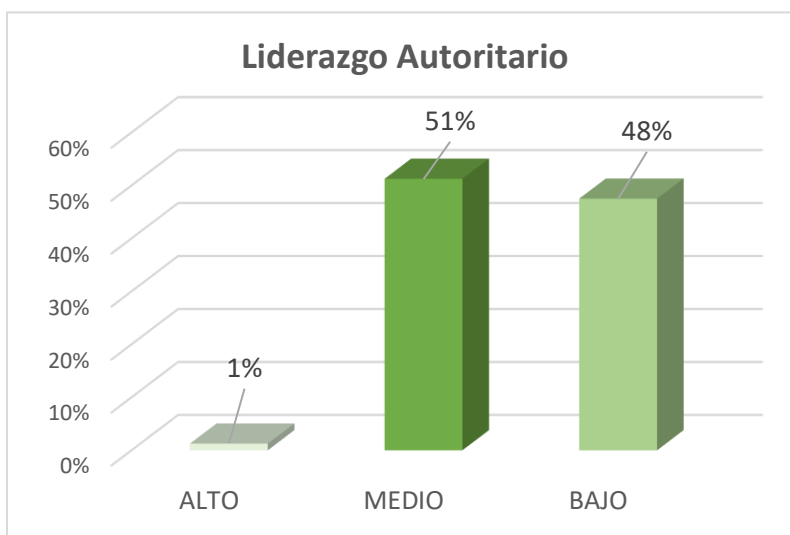
Estilo de liderazgo Autoritario en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023.

NIVEL	N°	%
ALTO	1	1%
MEDIO	41	51%
BAJO	38	48%
TOTAL	80	100%

Fuente: Datos obtenidos del trabajo de campo en Mayo 2023 procesado en el software Excel.

Figura 4:

Estilo de liderazgo Autoritario en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023.



Fuente: Tabla 4.

Interpretación:

Se observó que un 51% de los encuestados evidenció un nivel medio dentro de esta dimensión, considerando que este estilo de liderazgo tuvo características que consideraron importantes como la toma de decisiones y cómo la persistencia de llevar a cabo sus ideas pudo ayudar a el logro de los objetivos. Por otro lado, un 48% evidenció un nivel bajo, indicando que consideraron que este estilo de liderazgo no es el más idóneo para desarrollar pues discrepan en que la toma de decisiones sea unilateral y que la comunicación con los demás no sea la adecuada. Finalmente, un 1% consideró un nivel alto con respecto a las características de este estilo de liderazgo.

Por último, se va a presentar los resultados del objetivo general de la presente investigación.

Tabla 5:

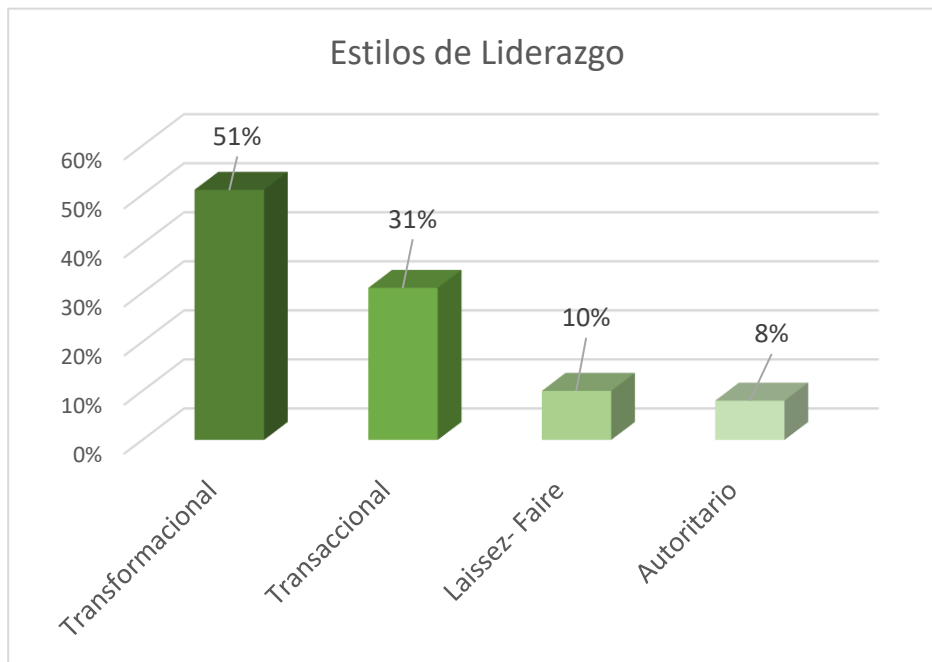
Estilos de liderazgo en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023.

Estilos de Liderazgo	%
Transformacional	51%
Transaccional	31%
Laissez- Faire	10%
Autoritario	8%
Total	100%

Fuente: Datos obtenidos del trabajo de campo en Mayo 2023 procesado en el software Excel.

Figura 5:

Estilos de liderazgo en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023.



Fuente: Tabla 5.

Interpretación:

Se pudo observar que el 51% de los encuestados evidenció un estilo de liderazgo transformacional destacando que promover la innovación, considerar a los demás como individuos, inspirarlos a explotar sus habilidades, siendo empáticos y con una comunicación asertiva son características que han puesto en práctica y ello trajo como resultado el logro de objetivos trazados. Un 31% de los encuestados reflejó un estilo de liderazgo transaccional, considerando que el planteamiento de metas con recompensas fue necesario para que el equipo esté motivado, así mismo consideraron que estar monitoreando el equipo fue de apoyo también para cumplir las metas, sin embargo, consideraron que la toma de decisión cuando la situación se torna difícil no es una característica que ellos consideraron que los representaba. Por otro lado, el 10% de los encuestados demostró un estilo de liderazgo laissez-faire donde algunos

manifestaron que este estilo al estar caracterizado por el desinterés en la resolución de problemas y la evasión de responsabilidad en torno a la toma de decisiones son aspectos o características con las cuales discrepan. Por último, el 8% de los encuestados evidenció un liderazgo autoritario, siendo este un estilo enfocado en la toma de decisiones de manera unilateral y con una comunicación poco asertiva, enfocándose en un liderazgo más centralizado y alejado de promover el trabajo en equipo.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como primer objetivo específico **identificar el estilo de liderazgo transformacional** en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023. En el cual se pudo identificar que un 71% de los colaboradores encuestados consideraron que presentan un nivel alto en este estilo de liderazgo manifestando que fue el que más los representó, enfocándose en la motivación constante hacia sus compañeros, promoviendo la toma de decisiones en conjunto y practicando una escucha activa. Por otro lado, un 26% consideró que este tipo de liderazgo no es tan predominante en ellos ya que consideran que otro estilo de liderazgo estuvo más acorde a ellos. Los presentes resultados obtenidos en esta dimensión coinciden con los resultados de los autores Rodríguez et al. (2018), quienes en su investigación concluyeron que el 68.60% de los líderes encuestados consideraron que este estilo de liderazgo era el más predominante en ellos, así mismo señalaron que este resultado se debe a que el líder en la organización no solo es una autoridad sino que a través del tiempo ha logrado que los demás colaboradores vean el lado humano y de esta manera les genera mayor confianza y la capacidad de actuar por sí mismos. Con el resultado de ambas investigaciones se pudo identificar ciertas similitudes y diferencias, con respecto a las diferencias se observó que el trabajo de investigación de los autores mencionados empleó un enfoque mixto, tanto cuantitativo como cualitativo, empleando la técnica del cuestionario a los líderes de la organización y empleando la técnica de la entrevista a los colaboradores para así tener ambas perspectivas. Con respecto a las similitudes, se pudo analizar que ambos trabajos de investigación tuvieron como referencia la teoría de rango total planteada por Bass y Avolio donde determinan tres estilos de liderazgo como lo son liderazgo transformacional, transaccional y laissez-faire.

En el segundo objetivo específico se buscó **identificar el estilo de liderazgo transaccional** en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023. En esta dimensión se pudo observar que un 81% de los encuestados reveló un nivel medio, ya que concuerdan que es importante establecer objetivos a través de metas y recompensas por lograrlo, así mismo buscan desarrollar las habilidades de los demás. Por otro lado, un 15% evidenció un nivel alto sin embargo el porcentaje no es de mayor nivel ya que dentro de esta dimensión existen indicadores que no consideran que los represente como lo es tener una reacción pasiva frente a los problemas que se puedan presentar. Finalmente, un 4% consideró un nivel bajo considerando que este estilo de liderazgo no es acorde a ellos. Los resultados obtenidos en la segunda dimensión son similares a lo planteado por los autores Evangelista, Y. y Jauregui, D. (2021) donde exponen en su tesis que el liderazgo transaccional influye directamente con la satisfacción laboral, siendo uno de los indicadores relevante la excepción activa, la cual es el planteamiento de objetivos a través de metas compartidas con todo el equipo. Así mismo, se pudo identificar diferencias en ambos estudios, siendo que el autor en mención buscó identificar la relación que existe entre el estilo de liderazgo transaccional y la satisfacción laboral de los colaboradores en comparación de la presente investigación la cual su objetivo general fue determinar el estilo de liderazgo que se desarrolla en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles en Lima. Así mismo otras de las diferencias es la consideración de los indicadores a analizar ya que según el estudio de Evangelista y Jauregui lo desglosan de manera más minuciosa debido que su dimensión es el liderazgo transaccional a diferencia de la presente investigación donde la variable general es los estilos de liderazgo siendo el estilo transaccional parte de ello. En cuanto a las similitudes, la presente investigación reflejó que dentro de esta dimensión la excepción pasiva no es una característica con la cual se identifican similar a los resultados de la investigación planteado por los autores en mención.

Por otro lado, los resultados en esta dimensión difieren de lo planteado por Al Khajeh, E. (2018), ya que en el artículo de investigación que realizó su objetivo principal fue determinar el impacto del estilo de liderazgo en el comportamiento organizacional en el sector bancario donde tuvo como resultado que el liderazgo transaccional tuvo un

efecto negativo debido que las expectativas de los colaboradores fueron mayores a lo que recibieron.

En el tercer objetivo específico se buscó **identificar el estilo de liderazgo laissez-faire** en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023. Se observó el 100% de los encuestados consideró un nivel bajo en este estilo de liderazgo, pues consideraron que no es un estilo que los represente ni que sea el más acorde de realizar en los hoteles Ibis Styles ya que el desinterés y la evasión de la responsabilidad son características de este estilo. Los resultados obtenidos en esta dimensión son similares a lo planteado por Martínez et al. (2017) donde identificó que este estilo de liderazgo presenta un nivel bajo del 25% del total de encuestados, puesto que los colaboradores consideraron que su líder tiene un liderazgo pasivo en algunas circunstancias. Así mismo una mayor similitud se pudo observar con lo planteado por Rodríguez-Álvarez, H., Quezada, A., & Ayala, A. D. (2018) donde reveló que el 6% de los colaboradores identificaron a sus líderes dentro de este estilo pues se caracteriza inactiva frente a sus seguidores.

Por otro lado, se pudo identificar que la presente investigación se diferencia de las planteadas anteriormente en el enfoque del estudio pues en su mayoría está enfocado entre la percepción que tiene el subordinado frente a sus líderes mas no en la percepción que éstos tienen hacia sí mismo.

Como último objetivo específico se planteó **identificar el estilo de liderazgo autoritario** en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023. En esta dimensión se pudo observar que un 51% de los encuestados evidenció un nivel medio dentro de esta dimensión, considerando que este estilo de liderazgo tuvo características que consideraron importantes como la toma de decisiones y cómo la persistencia de llevar a cabo sus ideas pudo ayudar a el logro de los objetivos. Por otro lado, un 48% evidenció un nivel bajo, indicando que consideraron que este estilo de liderazgo no es el más idóneo para desarrollar pues discrepan en que la toma de decisiones sea unilateral y que la comunicación con los demás no sea la adecuada.

Finalmente, un 1% consideró un nivel alto con respecto a las características de este estilo de liderazgo. Los presentes resultados obtenidos en esta dimensión son lo opuesto a lo planteado por Al Khajeh, E. (2018) donde tuvo como resultado que este estilo de liderazgo tuvo un impacto positivo en relación al rendimiento de los colaboradores en la organización, ya que indicaron que este estilo es eficaz a corto plazo cuando se tienen metas con tiempos de espera específicos (dead line). Así mismo se pudo observar otra diferencia la cual fue la medición de las dimensiones, donde en el antecedente expuesto plantearon seis estilos de liderazgo: carismático, burocrático, transaccional, transformacional, autocrático (o autoritario) y democrático.

Respecto al **objetivo general de la presente investigación** se planteó determinar **el estilo de liderazgo en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023**. En el cual, se pudo observar que el 51% de los encuestados evidenció un estilo de liderazgo transformacional destacando que promover la innovación, considerar a los demás como individuos, inspirarlos a explotar sus habilidades, siendo empáticos y con una comunicación asertiva son características que han puesto en práctica y ello trajo como resultado el logro de objetivos trazados. Un 31% de los encuestados reflejó un estilo de liderazgo transaccional, considerando que el planteamiento de metas con recompensas fue necesario para que el equipo esté motivado, así mismo consideraron que estar monitoreando el equipo fue de apoyo también para cumplir las metas, sin embargo, consideraron que la toma de decisión cuando la situación se torna difícil no es una característica que ellos consideraron que los representaba. Por otro lado, el 10% de los encuestados demostró un estilo de liderazgo laissez-faire donde algunos manifestaron que este estilo al estar caracterizado por el desinterés en la resolución de problemas y la evasión de responsabilidad en torno a la toma de decisiones son aspectos o características con las cuales discrepan. Por último, el 8% de los encuestados evidenció un liderazgo autoritario, siendo este un estilo enfocado en la toma de decisiones de manera unilateral y con una comunicación poco asertiva, enfocándose en un liderazgo más centralizado y alejado de promover el trabajo en equipo. Los resultados de la presente investigación tienen similitud con los resultados de la investigación de Rodríguez et al (2018) donde tuvo como resultado que el estilo

de liderazgo predominante en el hotel Emperador en Tacna fue el transformacional con un 65.85% donde los colaboradores perciben al líder del hotel mas que una autoridad como un líder que les transmite confianza el cual ellos pueden desarrollarse y actuar por sí mismos. De igual manera el liderazgo transaccional se ubicó en el segundo lugar con un 31.15% considerando que la recompensa económica es importante para ellos, y en tercer lugar el liderazgo laissez-faire el cual tuvo un resultado del 6% siendo el más bajo según la percepción de los colaboradores.

Cabe señalar que se identificaron algunas diferencias entre el antecedente mencionado y la presente investigación, siendo uno de ellos el enfoque pues en el hotel Emperador de Tacna se llevó a cabo un enfoque mixto, siendo cuantitativo mediante la encuesta realizada a los colaboradores según la perspectiva que tenían del líder y el enfoque cualitativo mediante la entrevista a la líder del hotel en estudio para medir que estilo de liderazgo considera que es el que desarrolla, sin embargo en la presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo donde por medio de la aplicación del instrumento del cuestionario se busca poder identificar el estilo de liderazgo predominante en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles.

En síntesis, el presente estudio brindó un enfoque diferente a los antecedentes expuestos ya que en su mayoría enfocaron el estudio a la percepción que tienen los colaboradores hacia sus jefes, sin embargo, no se enfocaron en cómo los colaboradores perciben el liderazgo en ellos mismos frente al equipo. Es por ello que con el presente estudio se buscó aportar para futuras investigaciones una visión más precisa donde puedan analizar los resultados y comprender a modo más profundo sobre los estilos de liderazgos que pueden desarrollarse en un hotel y la importancia de ello para el logro de objetivos.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general de la presente investigación se concluyó que el estilo de liderazgo que se desarrolla en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles fue el transformacional con un 51% del total de los encuestados en donde los colaboradores se describen como personas que promueven la innovación, consideran a los demás de manera más humana y no solo como compañeros de trabajo, así mismo señalaron que inspiran a los demás a explotar sus habilidades, siendo empáticos y con una comunicación asertiva son características que han puesto en práctica y ello trajo como resultado el logro de los objetivos trazados.
2. En cuanto al primer objetivo específico se concluyó que el liderazgo transformacional presenta un nivel alto en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, esto debido a que los resultados demostraron un interés genuino por las necesidades y desarrollo personal de cada uno de los miembros del equipo, con la capacidad que tienen algunas personas para generar confianza, credibilidad y lograr que otros individuos se sientan identificados con sus valores, creencias, ideales y propósitos y que éstos a su vez estén alineados con los objetivos de la empresa.
3. Con respecto al segundo objetivo específico se concluyó que el liderazgo Transaccional presenta un nivel medio, donde los colaboradores consideran importante el sistema de metas y recompensas por el desempeño que realizan, así mismo concuerdan que es necesario corregir los errores operacionales para mejorar la eficiencia en la empresa. Sin embargo, no señalaron un nivel alto debido que no comparten una de las características de este estilo como lo es intervenir solo cuando la situación se torna difícil pues dado el rubro donde laboran es de suma importancia el sentido de urgencia para la resolución de problemas.

4. En cuanto al tercer objetivo específico se concluyó que el liderazgo laissez-faire presenta un nivel bajo pues consideraron que no es un estilo que los represente ni que sea el más acorde de realizar en los hoteles Ibis Styles ya que el desinterés y la evasión de la responsabilidad son características de este estilo.

5. Respecto al cuarto objetivo específico se concluyó que el liderazgo autoritario presenta un nivel medio donde algunos manifestaron que este estilo de liderazgo tuvo características que consideraron importantes como la toma de decisiones y cómo la persistencia de llevar a cabos sus ideas pudo ayudar a el logro de los objetivos, sin embargo otros colaboradores indicaron que consideraron que este estilo de liderazgo no es el más idóneo para desarrollar pues discrepan en que la toma de decisiones sea unilateral y que la comunicación con los demás no sea la adecuada ni asertiva.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que los hoteles Ibis Styles sigan fortaleciendo este estilo de liderazgo a través de capacitaciones y talleres mensuales en temas de liderazgo, empoderamiento, habilidades blandas, con profesionales especializados en dichos temas para que los colaboradores puedan seguir creciendo a nivel profesional y aprendan a cómo explotar sus habilidades y de esta manera en conjunto poder seguir logrando los objetivos. Así mismo se recomienda que los colaboradores tengan la oportunidad de realizar entrenamiento en otras áreas para que puedan tener un crecimiento global en un hotel.
2. Se recomienda que los hoteles Ibis Styles puedan continuar desarrollando en los colaboradores el empoderamiento, motivación e inspiración hacia los demás, creando oportunidades de poder conectar con líderes de otros hoteles de la cadena en el cual puedan transmitirles conocimientos, experiencias y vivencias que serán de gran aporte para el desarrollo profesional de los colaboradores.
3. Se recomienda que los hoteles Ibis Styles puedan seguir planteando un sistema de metas de manera individual y por áreas ya sea de índole monetario, de compensación o de reconocimiento para que los colaboradores puedan seguir estando motivados al cumplimiento de los objetivos trazados.
4. Para mantener un nivel bajo del estilo Laissez- faire se recomienda que los hoteles Ibis Styles compartan con los colaboradores la cultura de la empresa, los valores y objetivos de manera constante mediante reuniones mensuales donde participe la gerencia y se involucre con los demás colaboradores y se compartan las metas alcanzadas y proyectadas, ya que si los colaboradores se sienten identificados con la empresa mayor será el compromiso que tendrán en involucrarse en la operación y así evitarán el desinterés y la evasión de la

responsabilidad pues se sentirán parte de la organización.

5. Se recomienda que los hoteles Ibis Styles puedan fomentar el desarrollo de habilidades blandas, comunicación asertiva, empatía y trabajo en equipo esto mediante paseos de integración de manera semestral donde participen la mayor parte de los colaboradores para que se promueva el trabajo en equipo, así mismo se recomienda que desarrollen conversatorios entre los mismos colaboradores de manera mensual donde se aborden temas de experiencias profesionales y/o personales para promover la escucha activa y la empatía.

REFERENCIAS

- Al Khajeh, E. H. (2018). Impact of leadership styles on organizational performance. *Journal of Human Resources Management Research*, 2018, 1-10.
- Alarcón, P. et al. (2012). Sistema de control de acceso mediante Sistema Biométrico Basado en tecnología 4g para sucursales distantes. [Tesis de grado]. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0092506/cap03.pdf>.
- Agudelo RD, Echeverry C, Echeverry CL, Beltrán W, Moreno MA. (2017). Clima Organizacional en un Hospital Público de Quindío Colombia. Colombia.
- Aguilar Gómez, S. M. (2019). Liderazgo transformacional y su relación con el compromiso organizacional en la Institución Educativa Abelardo Gamarra de la ciudad de Trujillo, 2019.
- Aguirre, R. (2015). Liderazgo y Responsabilidad. Ciudad Victoria, Tamaulipas, México. <http://capacitacion.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2015/06/Gu%C3%ADa-Curso-Liderazgo-en-Responsabilidad.pdf>
- Álvarez Kelsey, J. C. (2020). Liderazgo y administración de empresas contemporáneas [Tesis de licenciatura, Fundación Universidad de América, Bogotá]. <https://hdl.handle.net/20.500.11839/7882>.
- Bedoya, V. H. F. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor TES*, 4(3), 65-76.
- Burbano, N. y Samaca, H. (2016). Liderazgo de Rango Total y Gestión del

conocimiento: situación actual y perspectiva de desarrollo. [Tesis de licenciatura, Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia].

<https://core.ac.uk/download/pdf/86436509.pdf>

Cerezal, J. (2014). Relaciones interpersonales entre los colaboradores internos del Hotel Índigo- Israel. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.

Colina, J. E. (2017). Influencia del liderazgo autocrático y el liderazgo democrático en el clima laboral en las empresas colombianas del sector público. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/16280>.

Cortez, L. y Escudero, C. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Ediciones UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>

Covas, J. (2017). Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real [Tesis de grado, Universitat de les Illes Balears]. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61655030/Zuzama_Covas_Juana_Maria_120200101-19003-12xxyno-libre.pdf?1577932409=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DFacultad_de_Educacion_Memoria_del_Trabaj.pdf&Expires=1688884784&Signature=P2Htc54EhMPkOXklGTGBwglY9zfYkqTgwgbncA1tAYa7xN-TVbFfvjTwff2TBAYFovgE6F50bf~2V12QZVxwjQBqDTvfKNfkne-fAj1j05VMYN7oSCh4rd0wzIYvsnKxTLA4XI0GMCPvWFP1jLgXvSy6HKoC3YAR1JXkUymrZo3ih3v4Lt5-nqT6Z4JzzANNhTaB68qQ6k4Q55SI6NAUC37fEwm7KkD03Btg3NJbE5tgn9O~3ZPPrsgTGULDK2b5sLYOBBcglcS5KshZ3RCUWTivErhzUfiRHL~4a98u-yVFjRgTC76YXru05fDd-cHCuk1giGIJCFIUiCehnl6g__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Durán, S. E., Giulliany, J. E. G., & Parra, M. A. (2020). Estilos de liderazgo y clima organizacional en el sector hotelero de Cartagena de Indias. *Memoria Universitaria*,3(1).

<https://revistas.uaz.edu.mx/index.php/MemUni/article/view/895>

Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de investigación. Recuperado de https://core.ac.uk/display/250080756?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1.

Estela, M. (2019). Ética profesional. *Revista Concepto*. Argentina. Disponible en: <https://concepto.de/etica-profesional/>

Evangelista Chávez, Y. C., & Jáuregui Ypanaqué, D. A. El liderazgo transaccional y la satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles corporativos en San Isidro y Miraflores en 2021. [Tesis de licenciatura]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/666989>

Fernández, C. (2009). La comunicación en las organizaciones. Trillas. <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3223/1/Definici%C3%B3n%20y%20alcance%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.PDF>

Fernández, L y Fernández, E. (2017). Comunicación empresarial y atención al cliente (2° ed.). Ediciones Paraninfo, SA.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kAMoDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=definici%C3%B3n+de+comunicaci%C3%B3n+empresarial&ots=nCq_mdB5Kz&sig=B77Z05mzOUGCKKgQb3srfjn0Vg0#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20comunicaci%C3%B3n%20empresarial&f=false

García, J. (2013). Estudio para determinar el perfil de liderazgo del gerente y de sus colaboradores en la gerencia operativa, según el modelo de Rango Completo de Bass y Avolio: Caso de una empresa industrial química en Coatzacoalcos, Veracruz, México.

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2013/05/modelo-rango-completo-bass-avolio.pdf>

Geraldo, L., Mera, A. y Rocha, E. (2018, Agosto). Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. 10(4), 156–174.

<https://doi.org/10.17162/au.v10i4.501>

Granados, R. (2020). Revisión teórica de herramientas metodológicas aplicadas en la investigación criminológica. Dialnet, (N°59). 1-4.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7219653>

Guerrero Bejarano, M. A. (2020). Estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de empresas de servicio-Guayaquil.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6°Ed.). México: McGraw-Hill Companies.

Hiriyappa, B. (2018). Desarrollo de las Habilidades de Liderazgo. Babelcube Inc.

Recuperado de:

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MK5dDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT10&dq=liderazgo+autocr%C3%A1tico&ots=uCNqDXNqce&sig=uUsFRAbn0f_7EbtKdtsfCseI5IQ#v=onepage&q=liderazgo%20autocr%C3%A1tico&f=false

Ibarra, G. (2007). Ética y Valores Profesionales. Revista Reencuentro. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/340/34004907.pdf>

Martin et al. (2021). Modelo de liderazgo de Kurt Lewin. Congresos virtuales.

<https://congresosfnn.com/wp-content/uploads/2021/03/congreso-iberoamericano-liderazgo/ModdeLiderazgoLewinCOMUNESC.pdf>

Martínez-Quezada, A., et al, (2017). Identificación del estilo de liderazgo a hotel en ciudad de Panamá, aplicando el cuestionario multifactorial de liderazgo MLQ-5X Leadership style identification to a hotel in Panamá city, applying the multifactor leadership questionnaire MLQ-5X.

Mesones Cuenca, J. E. (2018). Estilo de liderazgo y desempeño laboral de los colaboradores en Los Incas Lima Hotel, Surco, 2018. [tesis de licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69982>

Neyra, G. (2021). Estilos de liderazgo en las MYPES del sector Canto Grande, San Juan de Lurigancho-2020. [tesis de licenciatura]. Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30909?locale-attribute=es>

Ordoñez, M., Botello, B., y Moreno, L. (2017). Estilos de liderazgo desde la perspectiva de rango total.

<https://www.revistaespacios.com/a17v38n61/a17v38n61p11.pdf>

Oyola-García, A. La variable. Revista Del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 2021, 14(1), 90 - 93.

<https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.141.905>

Pérez, P y Azzollini, S. 2013 Liderazgo, equipos y grupos de trabajo: su relación con la satisfacción laboral. Revista de Psicología [online]. vol.31. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S025492472013000100006&lng=es&nrm=iso. ISSN 0254-9247.

Perdomo, Y. y Prieto, R. (2009). El liderazgo como herramienta de competitividad para la gerencia del servicio. Revista Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Recuperado de file:///D:/Downloads/Dialnet-ElLiderazgoComoHerramientaDeCompetitividadParaLaGe-3153331.pdf

Ponce, L. (2018). Estilo de liderazgo en estudiantes del quinto año de la facultad de ingeniería geológica, minera y metalúrgica de la Universidad Nacional de Ingeniería. [Tesis de licenciatura]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Repositorio institucional.

Solis, H. (2020). Habilidades gerenciales, toma de decisiones y gestión de las instituciones educativas de la UGEL 07. Revista Saber Servir: revista de la Escuela Nacional de Administración Pública, (3), 140-147.
<https://revista.enap.edu.pe/article/view/3919/4370>

Rodríguez Alvarez et al (2018). Revista Ingeniería Industrial-Año 17 N°1: 67-85, 2018. Estudio de Identificación del estilo de liderazgo en un hotel. Recuperado de <https://doi.org/10.22320/S07179103/2018.05>.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es el estilo de liderazgo en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es el estilo de liderazgo transformacional en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023?</p> <p>¿Cuál es el estilo de liderazgo transaccional en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023?</p> <p>¿Cuál es el estilo de liderazgo laissez-faire en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el estilo de liderazgo en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el estilo de liderazgo transformacional en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023.</p> <p>Identificar el estilo de liderazgo Transaccional en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023.</p> <p>Identificar el estilo de liderazgo laissez-faire en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023.</p>	Estilos de liderazgo	<p>Liderazgo transformacional</p> <p>Liderazgo Transaccional</p>	<p>Estimulación intelectual</p> <p>Consideración individualizada</p> <p>Influencia idealizada</p> <p>Motivación inspiracional</p> <p>Recompensa contingente</p> <p>Dirección por excepción activa</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Tipo de diseño: Transversal y descriptivo</p> <p>Población: Colaboradores de los hoteles Ibis Styles en el distrito de Miraflores y San Isidro.</p> <p>Criterio de inclusión: Colaboradores de todas las áreas del hotel.</p> <p>Tamaño de Población y muestra: 80</p>

<p>¿Cuál es el estilo de liderazgo Autoritario en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023?</p>	<p>Identificar el estilo de liderazgo Autoritario en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, lima 2023.</p>				<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
				Dirección por excepción pasiva	
			Liderazgo Laissez-faire	Desinterés	
				Evasión de Responsabilidad	
			Liderazgo Autoritario	Toma de decisión	
				Comunicación	

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Metodología
Estilos de Liderazgo	Según Agudelo (2017) Se define liderazgo como aptitud de influencia en personas dirigidas hacia el logro de metas beneficiosas. Por lo tanto, es una habilidad innata que tienen ciertas personas para influenciar en otras sacando el potencial para la obtención de resultados.	Para operacionalizar la variable Estilos de Liderazgo de aplicará a todos los colaboradores de los hoteles Ibis Styles en Lima la técnica de encuesta la cual implica el instrumento de investigación del cuestionario donde se planteará la escala de Likert donde se abordará lo correspondiente a sus indicadores.	Liderazgo transformacional	Estimulación intelectual	1,2,3,4	Tipo: Básico Enfoque: Cuantitativo Diseño de investigación: No experimental, Transversal y descriptivo Población: Colaboradores de los hoteles Ibis Styles en el distrito de Miraflores y San Isidro. Tamaño de Población y muestra: 80 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
				Consideración individualizada	5,6,7,8	
				Influencia idealizada	9,10,11,12	
				Motivación inspiracional	13,14,15,16	
			Liderazgo Transaccional	Recompensa contingente	17,18,19,20	
				Dirección por excepción activa	21,22,23,24	

				Dirección por excepción pasiva	25,26,27
		liderazgo Laissez-faire		Desinterés	28,29,30
				Evasión de responsabilidad	31,32,33
		Liderazgo Autoritario o Autocrático		Toma de decisión	34,35,36
				Comunicación	37,38
					<p>Escala Ordinal: Tipo Likert</p> <p>Nunca Casi nunca En ocasiones Casi siempre Siempre</p>

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuestionario:

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar el estilo de liderazgo en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles en Lima. En este sentido es importante que usted pueda participar completando el presente cuestionario con información veraz y oportuna. Se agradece de ante mano su gentil participación

Instrucciones: Marcar con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente.
La información personal será mantenida en anónimo

Datos Generales:

Edad: () Sexo ()

Sede: Miraflores () San Isidro ()

Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Variable: Estilos de Liderazgo									
Dimensión 1: Liderazgo transformacional									
					ESCALA DE VALORACION				
					1	2	3	4	5
Estimulación intelectual									
1	Transmito los conocimientos que tengo a mis compañeros.								
2	Empodero a mis compañeros para alcanzar las metas.								
3	Tiendo a estimular a los demás a expresar sus ideas y opiniones sobre el trabajo.								
4	Promuevo en mis compañeros a la toma de decisiones en conjunto.								
Consideración individualizada									
5	Trato a mis compañeros como personas y no solo como compañeros de trabajo.								
6	Considero que cada uno de mis compañeros tiene necesidades, habilidades y aspiraciones únicas.								
7	Ayudo a mis compañeros a desarrollar sus fortalezas.								
8	Me gusta practicar la escucha activa con cada uno de mis compañeros.								

	Influencia idealizada					
9	Hago que mis compañeros se sientan orgullosos de trabajar conmigo.					
10	Priorizo el bienestar del equipo de manera desinteresada.					
11	Priorizo en mi actuar el respeto entre mis compañeros.					
12	En mi trabajo transmito la confianza de mi experiencia en la toma de decisiones.					
	Motivación inspiracional					
13	Motivo a mis compañeros a esforzarse en el trabajo.					
14	Trasmito a mis compañeros que tienen las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos.					
15	Motivo a mis compañeros a tener confianza en sí mismos.					
16	Transmito a mis compañeros la importancia de expresar sus ideas y opiniones sobre el método de trabajo.					
Dimensión 2: Liderazgo Transaccional						
		ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
	Recompensa contingente					
17	Ayudo a mis compañeros para que se esfuercen constantemente para lograr los objetivos.					
18	Aclaro y especifico la responsabilidad de cada uno del equipo, para lograr los objetivos establecidos.					
19	Comparto información con mis compañeros sobre los premios y/o recompensa que podríamos recibir si se logran las metas.					
20	Cuando los demás logran los objetivos propuestos, les hago saber que han hecho un buen trabajo.					
	Dirección por excepción activa					
21	Busco la manera de desarrollar las capacidades de los demás					
22	Con frecuencia detecto y corrijo los errores de mis compañeros.					

23	Constantemente monitoreo si los procedimientos se están desarrollando de manera correcta en mi área.					
24	Busco implementar acciones para minimizar errores.					
Dirección por excepción pasiva						
25	Espero que las situaciones se vuelvan difíciles para recién resolverlas.					
26	No acostumbro a supervisar el trabajo de los demás, salvo que surja un problema grave.					
27	Me involucro en el problema sólo cuando las cosas están funcionando mal.					
Dimensión 3: Liderazgo Laissez-faire						
		ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
Desinterés						
28	Prefiero no corregir errores ni fallas a mis compañeros.					
29	No demuestro interés en la solución de problemas.					
30	Prefiero evitar ayudar a mis compañeros de trabajo.					
Evasión de responsabilidad						
31	Prefiero no involucrarme en la toma de decisiones y dejo que los demás lo hagan.					
32	Si cometo un error trato de evadir la responsabilidad.					
33	En ocasiones busco pretextos para evitar tomar responsabilidad de las funciones o tareas que me asignan.					
Dimensión 4: Liderazgo Autoritario o Autocrático						
		ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
Toma de decisión						
34	A menudo considero que tengo los argumentos válidos cuando tomo decisiones.					
35	Cuando se tiene que tomar una decisión en el área persisto porque mi decisión sea la seleccionada.					

36	Considero que cuando doy alguna indicación a mis compañeros, debe cumplirse a cabalidad.					
	Comunicación					
37	Me comunico sólo lo necesario para realizar las tareas en el área.					
38	Al momento de comunicarme no tengo control en la forma de expresar lo que digo a mis compañeros.					

ANEXO 4: TABLA DE VALIDACION DE EXPERTOS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 19 DE MAYO de 2023

Apellido y nombres del experto: GONZALES JARA CAROLINA INES

DNI: 40409496

Teléfono: 948166636

Título/grados: MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Cargo e institución en que labora: DOCENTE TIEMPO COMPLETO

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____

FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 12 de mayo de 2023

Apellido y nombres del experto: VELÁSQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA

DNI: 18217577

Teléfono: 990315300

Título/grados: Licenciada en turismo/ Magister en Gestión Pública

Cargo e institución en que labora: Docente- UCV Lima norte

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

Título: Estilos de liderazgo en los colaboradores de los hoteles Ibis Styles, Lima 2023.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____



FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 26 de mayo de 2023

Apellido y nombres del experto: Dra. Verónica Zevallos Gallardo

DNI: 41726975

Teléfono: 932371609

Título/grados: Dra. En Administración.

Cargo e institución en que labora: Jefe de Escuela profesional de Administración en Turismo y Hotelería.
 Universidad Cesar Vallejo Lima Norte.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	x		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

SUGERENCIAS: _____




Dra. Verónica Zevallos Gallardo

ANEXO 5: Alpha de Cronbach

ALFA (coeficiente de confiabilidad)	0.90693203
K (número de ítems del instrumento)	38
Sumatoria de las varianzas de los ítems	20.06
Varianza total del instrumento:	171.53

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54-0.59	Confiabilidad baja
0.60-0.65	Confiable
0.66-0.71	Muy confiable
0.72-0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

El coeficiente de Alfa de Cronbach aplicado en la prueba piloto resultó 0.906 evidenciando que el instrumento tiene una excelente confiabilidad.

ANEXO 6: DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES



Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20601958792
Hotel Ibis Styles Lima San Isidro	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:
Cecilia Muñiz Carrillo	40581458

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
ESTILOS DE LIDERAZGO EN LOS COLABORADORES DE LOS HOTELES IBIS STYLES, LIMA, 2023	
Nombre del Programa Académico:	
Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Karen Lizeth Pedraza Rojas	73879608

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lima, 02 de Junio 2023:

Firma:


Cecilia Muñiz Carrillo
Gerente General

Cecilia Muñiz Carrillo
Representante Legal
IBIS STYLES LIMA SAN ISIDRO

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo- Artículo 7º, literal " f " **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

HOTEL IBIS STYLES LIMA SAN ISIDRO

Calle Micaela Bastidas N° 190 - San Isidro - T (+51) 706 1200
hb211-re@accor.com - ibis.com

ANEXO 7: FOTOS



Fuente: Trabajo de campo 22 de Mayo
10:00 am



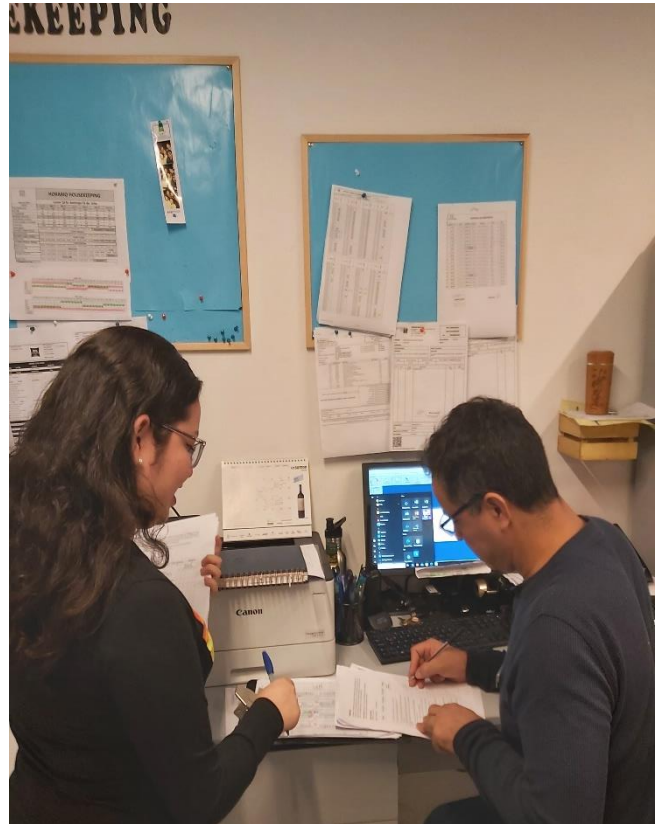
Fuente: Trabajo de campo 22 de Mayo
10:20 am



Fuente: Trabajo de campo 22 de Mayo
10:30 am



Fuente: Trabajo de campo 31 de Mayo
16:00 hrs.



Fuente: Trabajo de campo 31 de Mayo
16:30 hrs.



Fuente: Trabajo de campo 22 de Mayo
16:50 hrs.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LAZARO VELASQUEZ JOSE FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estilos de Liderazgo en los colaboradores de los Hoteles Ibis Styles, Lima 2023.", cuyo autor es PEDRAZA ROJAS KAREN LIZETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JOSE FRANCISCO LAZARO VELASQUEZ DNI: 42444867 ORCID: 0000-0002-8545-8840	Firmado electrónicamente por: JFLAZARO el 11-07- 2023 15:53:08

Código documento Trilce: TRI - 0563793