



Universidad César Vallejo

**ESCUELA DE POSGRADO**

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Liderazgo y desempeño laboral en Empresas del Sector Hotelero del  
Distrito de Tarapoto, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Panduro Torrejón, Juan Marcos ([orcid.org/0009-0006-4848-8713](https://orcid.org/0009-0006-4848-8713))

**ASESORES:**

Dr. Sánchez Dávila, Keller ([orcid.org/0000-0003-3911-3806](https://orcid.org/0000-0003-3911-3806))

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel ([orcid.org/0000-0002-0196-1351](https://orcid.org/0000-0002-0196-1351))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL , SANCHEZ DAVILA KELLER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Liderazgo y desempeño laboral en Empresas del Sector Hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024", cuyo autor es PANDURO TORREJÓN JUAN MARCOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 12 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 13- 08-2024 11:44:44
SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 41997504 ORCID: 0000-0003-3911-3806	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDA2081 el 13-08-2024 07:36:59

Código documento Trilce: TRI - 0858731





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, PANDURO TORREJÓN JUAN MARCOS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Liderazgo y desempeño laboral en Empresas del Sector Hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JUAN MARCOS PANDURO TORREJÓN DNI: 44632423 ORCID: 0009-0006-4848-8713	Firmado electrónicamente por: JMARCOSPT el 12-08- 2024 19:45:35

Código documento Trilce: TRI - 0858733



## **Dedicatoria**

En primer lugar, a mis padres por brindarme la oportunidad del sustento económico para hacer posible esta carrera profesional y formar mis principios con valores para ser una mejor persona, en esta sociedad, al mismo tiempo a mis hermanos y amigos por el apoyo.

A mis docentes por apoyarme en la parte académica.

Por último y no menos importante a la Universidad por los espacios brindados para desarrollarme como profesional.

**Marcos**

## **Agradecimiento**

A Dios por cumplir sus propósitos en mi vida profesional y bendecir todas las necesidades suplidas por, a mis padres que son el soporte en todas las áreas desde el principio de todo este proyecto de vida profesional.

A mis amigos que me apoyaron de alguna u otra manera, siempre los recordare.

Y a la Universidad Cesar Vallejo por otorgarme una educación y espacios de calidad para el desarrollo de mi profesión.

**El autor**

## Índice de contenidos

Caratula .....	i
Dedicatoria .....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	iii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
<b>I. INTRODUCCION .....</b>	<b>1</b>
<b>II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>13</b>
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>16</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>21</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>27</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>28</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>29</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>35</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Nivel de liderazgo y sus dimensiones. ....	16
<b>Tabla 2.</b> Nivel de desempeño laboral y sus dimensiones. ....	16
<b>Tabla 3.</b> Prueba de normalidad. ....	17
<b>Tabla 4.</b> Relación entre las dimensiones del liderazgo y el desempeño laboral ...	18
<b>Tabla 5.</b> Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral. ....	19

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Gráfico de dispersión entre el liderazgo y el desempeño laboral. ....	20
--	----

## Resumen

La realización del presente estudio se encuentra relacionado con el objetivo 8 del desarrollo sostenible debido a que fomenta la realización de actividades para la inclusividad y la sostenibilidad, tuvo como objetivo de determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y de corte transversal, cuya muestra fue de 87 colaboradores, ña técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de la variable liderazgo es medio; igual manera el nivel de la variable desempeño laboral es medio, además, se determinó que existe correlación positiva muy alta y relación significativa entre las dimensiones del liderazgo y el desempeño laboral. Concluyendo que, existe relación positiva muy alta y significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024, con un Rho de Spearman de 0.977, y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además, el coeficiente de determinación fue 95,45 % de variabilidad entre variables.

**Palabras clave:** Liderazgo, desempeño, laboral.

## **Abstract**

The completion of this study is related to objective 8 of sustainable development because it encourages the implementation of activities for inclusivity and sustainability, its objective was to determine the relationship between leadership and work performance in companies in the hotel sector. of the District of Tarapoto, 2024. The research was basic, non-experimental design, quantitative approach, correlational scope and cross-sectional, whose sample was 87 collaborators, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results determined that the level of the leadership variable is medium; Likewise, the level of the job performance variable is medium; in addition, it was determined that there is a very high positive correlation and significant relationship between the dimensions of leadership and job performance. Concluding that, there is a very high and significant positive relationship between leadership and job performance in companies in the hotel sector of the Tarapoto District, 2024, with a Spearman's Rho of 0.977, and a p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ), in addition, the coefficient of determination was 95.45% variability between variables.

Keywords: Leadership, performance, work.

## I. INTRODUCCIÓN

La realización del presente estudio se encuentra relacionado con el objetivo 8 del desarrollo sostenible debido a que fomenta la realización de actividades para la inclusividad y la sostenibilidad generando espacios de trabajo decentes donde todos puedan tener las oportunidades para generar recursos, también se vincula con el objetivo 11 debido a que busca que las ciudades sean mucho más resiliente es por medio de la incorporación de elementos de seguridad y la incorporación de lineamientos fundamentales que coincidan con las necesidades ciudadanas al mismo tiempo que se entreguen los servicios necesarios de forma inclusiva sin generar exclusiones de ningún tipo.

A nivel internacional, las actividades turísticas han ido evolucionando constantemente debido a la aparición no solamente de estrategias sino también de consumidores con una mentalidad diferente respecto a la valorización de estos servicios, lo cual también ha permitido el crecimiento del rubro hotelero provocando mejores oportunidades no solamente para quienes ofrecen servicios relacionados con la actividad turística sino también para diversos sectores que de una u otra manera permiten complementar estas prestaciones; sin embargo, en el manejo hotelero muchos de los directivos carecen de algunos conocimientos en temas turísticos, ah sí como también existe un estilo de dirección adecuado para valorar a los colaboradores que día a día brindan sus esfuerzos para poder llevar adelante los modelos de negocios dentro de este rubro, es decir, no existen habilidades directivas y de liderazgo que faciliten un desempeño congruente para la generación de resultados competitivos y la satisfacción en el espacio laboral (Munguía-Martínez, et al, 2023).

En Latinoamérica, el sistema hotelero poseen un papel relevante en la generación de empleo e ingreso dentro del sector turístico, donde es responsable por más de 500 mil puestos de trabajo, donde al aumentar el desarrollo de la actividad turística, aumenta la competencia del sector

hotelero, por otro lado, los directivos hoteleros no monitorean el desempeño de los colaboradores, ya que estos en su gran mayoría no son personal capacitado, ya que más del 20% solo muestran secundaria completa, razón por la cual no se logra cumplir los objetivos propuestos, se tiene un bajo nivel de desempeño por desconocimiento y poco involucramiento en las tareas asignadas; por otra parte, un 67% no están adaptadas a las exigencias del mercado, lo que conlleva a que los directivos no puedan manejar de manera eficiente el sector hotelero por problemas en cuanto a personal existente (Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe, 2022).

En el Perú, se ha notado un amplio crecimiento respecto a las empresas dedicadas a brindar servicios hoteleros, lo cual incrementa la competitividad y demanda para poder subsistir dentro de un contexto muy reñido, lo cual también hace posible la aparición de prácticas inadecuadas que afectan directamente a la calidad del servicio brindado a ser cliente, dentro del cual existen colaboradores no capacitados y que poseen poco apoyo del área gerencial hacia ellos; además que el 20% de la fuerza laboral que presta servicios dentro del sector hotelero se encuentran bajo la dirección de empresas multinacionales, mientras que el 80% corresponde a pequeñas empresas que recientemente han iniciado sus actividades dentro del mercado, por lo que existen grandes falencias que conllevan a la generación de experiencias negativas debido a que no cuentan con líderes capacitados por el direccionamiento estratégico del personal, provocando también de esta forma que el desempeño sea limitado (Hanco-Gomez et al., 2021)

En la región San Martín, son pocas las empresas hoteleras tres estrellas teniendo un total de 13 empresas de esa categoría según el registro de la Cámara de Comercio y Producción de San Martín, dentro de las cuales en su gran mayoría desarrollan una dirección empresarial bajo conocimientos y conceptos empíricos desfasados que no se ajustan con las exigencias actuales del mercado, tampoco realizan la inversión en las capacitaciones de sus líderes para que estos tengan la capacidad de aplicar un estilo de liderazgo coherente con las necesidades del personal para poder potenciar

sus competencias y generar mayores niveles de rendimiento que de una u otra manera también beneficiarán al crecimiento de la competitividad e empresarial para brindar servicios asequibles con las necesidades del usuario (Ramírez, 2021).

**Es así, que** las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto existen problemas en cuanto al tipo de liderazgo desarrollado por los directivos de las empresas hoteleras, siendo las **causas**, los conocimientos empíricos en cuanto a manejo administrativo de dichas empresas, otro de las causales son los diferentes estilos de liderazgo que estos desarrollan, además del poco involucramiento en todas las actividades claves que desarrollan dichas empresa, el poco empoderamiento que le brindan a su personal, trayendo como **consecuencias el débil** desempeño del personal, evidenciado el incumplimiento de las actividades respecto a lo programado, donde el incumplimiento de las metas generado por la poca competencia y el débil involucramiento del personal de trabajo, perjudicando de manera directa los intereses económicos de la empresa y la marca a que representa.

Por lo expuesto líneas anteriores, se planteó como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024?, teniendo como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de liderazgo en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024?, ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024?, ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del liderazgo y el desempeño laboral en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024?.

La investigación se justificó **por conveniencia**, debido a que sirvió a los directivos de las empresas hoteleras como una herramienta importante para el mejoramiento de la calidad dentro de la prestación de los servicios, sobre la **relevancia social**, se mejoró la calidad de servicio brindado a cliente y con ello poder satisfacer sus necesidades como tal, además de contribuir en el

crecimiento económico del distrito, en lo que respecta al **valor teórico**, se sustentó en conceptualizaciones teóricas y otros alcances relevantes para generar nuevos conocimientos a raíz de los resultados obtenidos por cada variable en cuanto a las **implicancias prácticas**, entregando sugerencias para las empresas hoteleras del distrito mejoren su estilo de liderazgo aplicado y con ello se pueda incrementar los niveles de desempeño, se tiene una **utilidad metodológica**, donde se hizo posible que el estudio pueda ser empleado posteriormente en otras exploraciones, por lo que se consideró como base para seguir acrecentando el conocimiento.

Por otro lado, se planteó como **objetivo general**: Determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024, teniendo como **objetivos específicos**: Identificar el nivel de liderazgo en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024, Identificar el nivel de desempeño laboral en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024 y Analizar la relación entre las dimensiones del liderazgo y el desempeño laboral en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024.

En cuanto a los antecedentes se tuvo a Chiquillo-Rodelo et al. (2023), Palacios-Serna et al. (2024), y Espina-Romero et al. (2024), concluyeron que, el 54.2% de los colaboradores mencionaron no estar de acuerdo respecto a los estilos de liderazgo adoptados por parte de sus directivos, esto debido a que la gran mayoría se basa en acciones empíricas considerando las necesidades reales del área, mientras que en cuanto al ambiente donde se desarrollan las actividades, el 63% mencionó que estas no cuentan con las características de seguridad y comodidad necesarias para fortalecer un clima apropiado, también mencionaron que no se brinda la confianza respectiva para poder desarrollar la integración de nuevos conocimientos para desempeñar nuevas funciones que ayuden al crecimiento profesional, lo cual entre las consecuencias se encuentra la desmotivación y el bajo nivel de rendimiento.

Además, Franco-Medina et al. (2023), Dávila-Morán & Del Carmen Agüero-Corzo (2023), y Flores-Pérez & Gutiérrez-Nuñez (2023), concluyeron que, hay un vínculo fuerte de  $r=0,649$  entre variables. Además, permitió realizar una determinación concordante con este vínculo donde se puede establecer y que la integración de liderazgo adecuado permitirá que los colaboradores puedan encontrar no solamente un elemento de apoyo para desempeñar sus funciones por medio de la absorción de sus dudas, sino que también permitirá fortalecer su crecimiento personal y profesional que ayudará a generar un ambiente propicio para acrecentar sus conocimientos que son el camino para lograr mejores resultados.

Asimismo, Santiago-Torner (2023), Jauregui-Arroyo et al. (2023), y Wang & Ding (2023), concluyeron que, respecto al cuestionamiento realizado los colaboradores en cuanto a la percepción del tipo de liderazgo aplicado por parte de los directivos, el 58% mencionó que este se relaciona con el liderazgo democrático, mientras que el 25% lo relacionó con el transformacional, así como el 17% lo consideró como afirmativo; tomando como base estos resultados determinaron que la incorporación de liderazgo adecuado bajo elementos de versatilidad permitirá que los colaboradores puedan lograr una adaptación de acuerdo a sus intereses y proyecciones profesionales, fomentando así la apertura de un ambiente adecuado y tranquilo donde todos puedan interactuar y puedan desarrollar la confianza para realizar sus interrogantes hacia sus líderes para solucionar los impases.

En tanto, Polo-Escobar et al. (2023), García-Salirrosas & Millones-Liza (2023), y Guimarães-Duanne et al. (2023), concluyeron que, la digitalización es una herramienta muy importante que también ha ganado espacio dentro de la aplicación de liderazgo para fomentar el desempeño óptimo de los colaboradores, dentro del cual los principales beneficios están relacionados con la posibilidad de incorporar estrategias para facilitar la realización de las responsabilidades, la optimización del tiempo, la incorporación de sistemas de seguridad que permiten reducir la exposición al riesgo, entre otros; también encontraron que con un valor de correlación igual a 0,810, las tecnologías de la información se relacionan con el desempeño de los colaboradores debido

a que fomenta el mejoramiento de la comunicación y la simplificación de procesos que anteriormente ralentizaban y lo entendimiento.

Por otro lado, Alomia-Padilla et al. (2023), Joo-Alexeis & Sánchez-Alex (2023), Bernal-Peralta et al. (2023), concluyen que, el valor arrojado por Rho-Spearman fue considerado significativo ( $Rho = 0,711$ ) el cual permitió establecer la importancia de abordar una descripción competitiva de los puestos laborales debido a que estos ayudan a generar mayores posibilidades para que los colaboradores puedan desempeñarse eficientemente cumpliendo sus responsabilidades adecuadamente. Por lo tanto, según el rango de relaciones, existe una fuerte correlación positiva, asegurando que se podrían obtener mejoras en el desempeño a través de la gestión óptima de los puestos siempre y cuando sus funciones hayan sido delineadas de manera precisa y adecuada.

Referente a las teorías del **liderazgo** se denominan a continuación: **teoría del liderazgo del gran hombre**, está fundamentada principalmente en los principios de direccionamiento psicológico de las personas para desarrollar acciones coordinadas juntamente con su entorno hacia el logro de resultados sobresalientes que generen beneficios comunes (Contreras-Portocarrero, 2022). **La Teoría del Liderazgo Transaccional** destaca por su inclinación hacia la designación de funciones para que los colaboradores puedan reducir su nivel de dependencia a los jefes, para lo cual la principal estrategia es la utilización del diálogo para generar el entendimiento deseado (García-Lirios, 2022). **Teorías sobre liderazgo con mayor aceptación**, es considerada como la guía principal para los directivos y colaboradores bajo un constructo de ideas y acontecimientos de mutuo acuerdo para lograr el cambio (Zamarripa-Montes et al., 2022).

En cuanto al **liderazgo** tuvo como autor principal a Koontz et al. (2012), es la capacidad que poseen ciertas personas para poder desarrollar influencia positiva sobre los demás, facilitando la apertura al diálogo y la comunicación para encaminar a actividades enfocadas en lograr resultados benéficos para

ambas partes. Además, Espina-Romero et al. (2024), lo determinaron como una de las cualidades más importantes que se resaltan dentro del ámbito empresarial para lograr la conformación de un equipo de alto desempeño capaz de lograr brindar soluciones competitivas. Asimismo, Quinde-Lituma & Álava-Atiencie (2024), destaca que, aunque se trata de una responsabilidad muy importante que es encargada generalmente a los directivos organizacionales para poder incentivar el crecimiento personal y profesional de los demás a través de un acompañamiento personalizado.

En tanto, Asslami et al. (2023), manifestaron que las habilidades de liderazgo no siempre son heredadas o innatas dentro de las personas, para lo cual es necesario desarrollar capacitaciones y otros procedimientos que permitan la incorporación de estos rasgos. Además, Pérez-Castaños et al. (2023), destacaron que la importancia de esta variable dentro del campo organizacional no solamente está abocada hacia el direccionamiento de los demás, sino que también permite abordar aspectos esenciales para la generación del cambio, con lo cual se puede brindar una apertura positiva hacia la innovación constante. Es importante destacar que las acciones de liderazgo deben estar sustentadas en la comunicación constante con los involucrados para poder abordar decisiones en común acuerdo (Pereyra-Lazo et al., 2022).

Aunado a ello, Pedraja-Rejas et al. (2020), dentro del campo organizacional es posible aplicar diversos estilos de liderazgo, para lo cual se requiere un análisis en cuanto a las características de los colaboradores debido a que estos estilos son flexibles y adaptables a la realidad interna. Asimismo, Rojas-Carrasco et al. (2020), dentro de los estilos más aplicables se encuentra el transformacional. Además, Martínez et al. (2020), otro factor resaltante de liderazgo dentro del ámbito organizacional es la incorporación de procedimientos funcionales y humanistas para que las personas se encuentren en un lugar apropiado. En tanto, Díaz-Gómez y Díaz-López (2021), manifestaron que la transformación organizacional está condicionada enormemente al liderazgo aplicado.

Por otro lado, las dimensiones del **liderazgo** según Koontz et al. (2012), son las siguientes: **Posición de poder**, es conocido como el poder que adquieren las personas cuando tienen las competencias para influir social y políticamente sobre los demás, el cual incluso puede ser utilizado como herramienta de comunicación para expresar ideas y al mismo tiempo generar influencia para la realización de actividades benéficas. Aunado a ello, Pedraja-Rejas et al. (2020), el poder por posición es probablemente el punto de poder más conocido. Es el poder inherente a la autoridad de la posición; el título. Asimismo, Rojas-Carrasco et al. (2020), un recurso que utilizan los líderes realmente cuando ya no tienen más recursos. El poder personal proviene de atributos personales como tu carácter, pasión, energía o sabiduría.

**Estructura de las ideas**, según Koontz et al. (2012), es una entidad en la que podemos reconocer partes que se articulan entre sí, debido al carácter saturado del sentido de los nombres e insaturado del sentido de las expresiones conceptuales. Además, Espina-Romero et al. (2024), el reconocimiento de las partes del pensamiento viene dado por la articulación misma del enunciado, en la medida en que, por el principio de composicionalidad, son los sentidos de las partes del enunciado los que constituyen el pensamiento. Asimismo, Quinde-Lituma & Álava-Atiencie (2024), la estructuración de las ideas permite no solamente acreditar mayor claridad y solidez, sino que también permite que el interlocutor pueda entender acertadamente lo que se está intentando transmitir, lo cual resulta fundamental para poder entablar una comunicación clara y precisa donde ambos capten el mensaje.

**Relaciones líder – miembros**, según Koontz et al. (2012), la comunicación es un elemento fundamental que permite fortalecer las relaciones laborales entre los colaboradores y los directivos o líderes en la generación de estos espacios que facilitan la transmisión de un mensaje Claro y preciso sin que existan distorsiones en el proceso. En tanto, Asslami et al. (2023), manifestaron que se trata de un aspecto clave que permite mejorar el clima

interno debido a que un entendimiento óptimo permitirá generar confianza y buenas relaciones para solucionar los impases. Además, Pérez-Castaños et al. (2023), destacaron que las relaciones laborales pueden ser negativas o positivas y todo depende principalmente de la forma en cómo los miembros se preocupen por mejorarla.

En tanto, las teorías del **desempeño laboral** son las siguientes: **Teorías basadas en el desempeño**, se enfoca principalmente en la creación de estrategias funcionales considerando las características y conocimiento de los colaboradores para poder generar los espacios y la integración de las herramientas adecuadas para que estos puedan lograr mayor rendimiento en sus actividades (Rimoldi, 2021). **Teoría de las organizaciones**, se sustenta en que las organizaciones se encuentran sostenidas en la labor realizada por los colaboradores, por lo que es necesario desarrollar funciones específicas para cada uno de ellos en concordancia con sus destrezas para lograr mayor rendimiento en sus obligaciones (Paredes-Floril y Quiroz-Díaz, 2021). **Teoría en un equilibrio**, destaca que las exigencias laborales deben estar acompañada de la entrega de herramientas y condiciones pertinentes para lograr un buen desempeño (Zapata-Huamaní et al., 2023).

Asimismo, referente a la variable **desempeño laboral** cuyo autor fue Hanco-Gomez et al. (2021), lo determinaron como el rendimiento que los colaboradores logran dentro de su jornada laboral en concordancia con la articulación de sus conocimientos y destrezas para alcanzar los objetivos y metas propuestas. Además, Torres-Virginia et al. (2023), lo consideraron como un elemento de medición que permite determinar si realmente existe un nivel de compromiso adecuado para articular los esfuerzos de los colaboradores en concordancia con las exigencias dispuestas por parte de la organización. Asimismo, Frare-Anderson & Beuren-Ilsem (2023), manifestaron que es preciso desarrollar la incorporación de estrategias para mejorar el desempeño laboral, pero esto no debe significar la omisión de los derechos laborales.

En tanto, Sanabria-Navarro et al. (2023), destacaron que las empresas deben considerar los objetivos personales de sus colaboradores, para que a partir de ellos se realice la creación de modelos estandarizados orientados en fomentar espacios donde estos puedan sentirse realizados. Además, Tello-Marco et al. (2023), destacaron que no solamente se trata de generar ganancias para la organización, sino de crear un espacio donde los beneficios sean multilaterales y cada uno de los integrantes puedan desarrollarse adecuadamente bajo un entorno de armonía y seguridad propicio para el crecimiento mutuo tanto a nivel personal, laboral y económico, es decir, se debe instaurar un enfoque humanista donde se brinde las posibilidades competitivas para que todos puedan sobresalir de manera sana.

Asimismo, Pedraza-Melo (2020), determinaron que el desempeño laboral también puede ser medido a través de instrumentos estandarizados que pueden ser aplicados por parte de las organizaciones considerando el área respectiva, sin embargo, se debe tomar en cuenta un aspecto fundamental que está relacionado con la pertinencia, la cual permite determinar un equilibrio entre las posibilidades brindadas y las exigencias interpuestas. Además, Norma et al. (2023), por medio del conocimiento sobre el nivel de rendimiento de los colaboradores, los directivos pueden conformar herramientas y estratégicas para sacar el máximo provecho como, por ejemplo, la designación de responsabilidades competentes, la selección interna de personal, entre otros. Asimismo, Rodríguez-Montaña y Ordaz-Álvarez (2021), destacaron que se trata de una variable muy importante que ayuda no solo a determinar la competitividad laboral, sino que también facilita la recopilación de datos para tomar decisiones.

Olivera-Garay et al. (2021), destacaron que principalmente esta variable se refiere al rendimiento obtenido dentro de un periodo de tiempo específico, el cual puede ser determinado a través de diversos modelos enfocados en conocer el rendimiento en función a datos concretos y proyecciones esperadas. Además, González-García y Vilchez-Pirela (2022), determinaron que gran parte del rendimiento de los colaboradores está relacionado con la

capacidad para utilizar sus competencias y articular herramientas funcionales que ayuden a simplificar las tareas y obtener mayor optimización del tiempo, es decir, no solo se trata de tener los conocimientos sino de articularlos para disminuir el nivel de dificultad en las obligaciones asignadas.

En tanto, las dimensiones del **desempeño laboral** cuyo autor fue Hanco-Gomez et al. (2021), son los siguientes: **conocimiento del cargo**, se encuentra determinado por el nivel de conocimiento que poseen los colaboradores respecto al cargo y las responsabilidades asignadas dentro de la organización, por lo que mientras más consciente sea de ello, habrá la posibilidad de hacer mayor énfasis en el logro respectivo. Además, Torres-Virginia et al. (2023), destacaron que este conocimiento se puede lograr a través de la indagación respectiva hacia los jefes y líderes, de modo que se puedan obtener los lineamientos pertinentes para encaminar las actividades. Asimismo, Frare-Anderson & Beuren-Ilsem (2023), manifestaron que la calidad del trabajo también está relacionada con el nivel de conocimiento acerca del puesto debido a que posibilita la integración de los conocimientos y estrategias adecuadas.

**Responsabilidad**, según Hanco-Gomez et al. (2021), se trata de un valor muy importante dentro del campo laboral porque permite afrontar los desafíos desde una perspectiva de seguridad para cumplir no solamente con los tiempos estipulado sino también con la calidad solicitada por parte de la organización para incrementar la competitividad. Sanabria-Navarro et al. (2023), posiblemente se trate de uno de los valores más importantes dentro de la organización porque permite a los colaboradores desarrollar sus funciones a cabalidad de acuerdo a las instrucciones establecidas, lo mismo que facilita la obtención de resultados bajo el marco requerido. Además, Tello-Marco et al. (2023), manifestaron que la evaluación de esta dimensión permitirá reducir la posibilidad de y encontrar errores en la realización de las actividades, debido a que se podrá adoptar una postura de mejoramiento anticipado antes que sucedan los hechos.

**Trabajo en equipo**, según Hancoco-Gomez et al. (2021), es un aspecto muy importante y a la vez una cualidad de las personas para poder interactuar con los demás y unir esfuerzos. Asimismo, Pedraza-Melo (2020), destacaron que el desarrollo de estas competencias permitirá que la organización logre la conformación de un equipo de alto desempeño no solamente para la solución de los problemas sino también para entregar resultados sobresalientes en situaciones complicadas donde se deben afrontar retos y desafíos para pasar al siguiente nivel. Además, Norma et al. (2023), destacaron que la capacidad para trabajar en equipo también puede ser desarrollada a través de capacitaciones y la incorporación de estrategias de comunicación para que los colaboradores puedan interactuar.

Asimismo, se tuvo como **hipótesis general**: H1: Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024 y como **hipótesis específicas**, H1: El nivel de liderazgo en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024, es alto; H2: El nivel de desempeño laboral en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024, es alto y H3: Existe relación entre las dimensiones del liderazgo y el desempeño laboral en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024.

## II. METODOLOGÍA

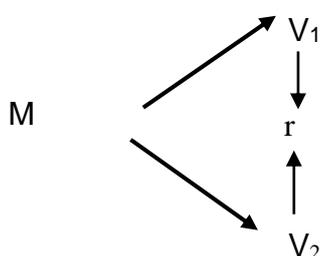
Se consideró un estudio de tipo básico debido a que se enfocó esencialmente en la búsqueda de información relevante para acrecentar el conocimiento científico sobre el tema, así como la identificación de procedimientos y herramientas que puedan generar el mejoramiento de la problemática identificada (Castro-Maldonado, et al, 2022).

Se integró un diseño no experimental al considerar la recopilación de información procedente desde la muestra sin manipular las variables, dentro del cual se recurrió a su propio contexto para abordar la verificación requerida (Pastora-Alejo et al., 2020).

Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo debido a su orientación numérica para la obtención de los resultados y la comprobación de correlaciones en concordancia con lo que establece el objetivo (Loayza-Rivas, 2021).

Presentó un alcance correlacional debido a que buscó esencialmente el conocimiento de las correlaciones por medio del análisis estadístico pertinente (García-González y Sánchez-Sánchez, 2020). De corte transversal, según Cvetkovic-Vega et al. (2021), permitió realizar la representación sobre el comportamiento de un objeto en un solo momento sobre el cual se desarrolló la recopilación de los datos.

El diseño se encuentra representado así:



**Dónde:**

M = Muestra

V1 = Liderazgo

V2 = Desempeño laboral

r = Relación entre ambas variables

Además, la definición conceptual liderazgo según Koontz et al. (2012), es la capacidad que poseen ciertas personas para poder desarrollar influencia positiva sobre los demás, facilitando la apertura al diálogo y la comunicación para encaminar a actividades enfocadas en lograr resultados benéficos para ambas partes.

Además, la definición conceptual del desempeño laboral es el rendimiento que los colaboradores logran dentro de su jornada laboral en concordancia con la articulación de sus conocimientos y destrezas (Hanco Gomez et al., 2021)

La población, según Leyva-Vázquez et al. (2022), son los elementos que se consideraron dentro de un proceso de investigación para proporcionar los datos necesarios. La población fue de por 87 colaboradores de cinco hoteles 3 estrellas a marzo del año 2024.

En los criterios de inclusión, trabajadores indeterminados, trabajadores entre 18 y 65 años y trabajadores con mas de 06 de permanencia en los hoteles, se excluyeron trabajadores que no brindaron su consentimiento informado y que tuvieran menos de 06 meses de permanencia en los hoteles.

Además, la muestra de acuerdo a Cucunubá (2020), se trató de los individuos que ayudaron a determinar estudio y su amplitud. La muestra de estudio fue de 87 colaboradores de cinco hoteles 3 estrellas a marzo del año 2024. El muestreo no probabilístico fue por conveniencia, ya que se trabajó con toda la población.

La unidad de análisis fue un trabajador.

La técnica el empleado fue la encuesta debido a su amplia versatilidad para ser aplicada dentro del campo de investigación y la facilidad para acceder a los datos sin generar demasiada interferencia en las actividades de hoy la muestra (Alegre-Brítez, 2022).

Se empleó el cuestionario, para el cual para la medición del liderazgo se realizó una adaptación de Escalante (2021) conformado por 18 enunciados, dividido en 3 dimensiones. El instrumento para medir el desempeño laboral fue una adaptación de Lupa (2023) conformado por 15 enunciados, dividido en 3 dimensiones. En ambos instrumentos, la escala fue la ordinal: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

Para realizar la verificación de la validez, se procedió con la incorporación del juicio de expertos conformado por profesionales ampliamente capacitados en el tema, quienes realizaron la revisión y brindaron su apreciación crítica y numérica, así como también se realizó el cálculo del V de Aiken. Respecto al primer instrumento, su valor fue de 0,95 (0,95 %), y respecto al segundo instrumento su valor fue de 0,95 (0,95 %), ambas con acreditando la validez requerida.

Para conocer la fiabilidad se empleó el Alfa de cronbach donde toma como criterio principal la obtención de valor de 0.7 para poder ser catalogado como un instrumento fiable (Borjas-García, 2020).

Para el procedimiento primero se acreditó el permiso, también se diseñaron los cuestionarios que fueron validados, luego se desarrolló el cálculo de la confiabilidad para luego aplicar el instrumento de manera directa a la muestra, los datos fueron recogidos y pasados a una base de datos de Excel luego procesados con el SPSS V.25 con lo cual se abordaron las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

Toda la información recopilada fue analizada por medio del SPSS integrando a la estadística descriptiva mediante porcentajes y frecuencias, en tanto, la inferencial fue utilizada para poder calcular las correlaciones como parte de la comprobación de hipótesis en consonancia con los objetivos determinados tomando en cuenta el coeficiente pertinente.

Se cumplieron los principios éticos internacionales: Autonomía, donde se brindó la oportunidad para que los participantes puedan decidir sobre el llenado de las encuestas; justicia, considerando en todo momento el respeto de los derechos y demás implicancias relacionadas con las personas participantes; beneficencia, congregando la realización de un estudio responsable y respetuoso con la entidad para no generar problema sino que al contrario se pueda ayudar a brindar una salida para mejorar el problema detectado; no maleficencia, el cual estuvo relacionado principalmente con la no generación de perjuicio ya sea el funcionamiento organizacional o problemas de tipo laborales con el personal.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Nivel de liderazgo en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024.

Tabla 1

*Nivel de liderazgo*

Variable	Nivel	Rango	f	%
Liderazgo	Bajo	16-37	24	28%
	Medio	38-58	43	49%
	Alto	59-80	20	23%
	Total		<b>87</b>	<b>100%</b>

*Nota:* De elaboración propia. Cuestionario aplicado a colaboradores de cinco hoteles 3 estrellas.

#### Interpretación

Según la tabla, la variable liderazgo presenta un nivel medio en 49 %.

#### 3.2. Nivel de desempeño laboral en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024.

Tabla 2

*Nivel de desempeño laboral*

Variable	Nivel	Rango	f	%
Desempeño laboral	Bajo	14-32	24	28%
	Medio	33-51	48	55%
	Alto	52-70	15	17%
	Total		<b>87</b>	<b>100%</b>

*Nota:* De elaboración propia. Cuestionario aplicado a colaboradores de cinco hoteles 3 estrellas.

#### Interpretación

Según la tabla, la variable desempeño laboral presenta un nivel medio en 55 %,

Tabla 3

*Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo	,109	87	,013
Poder de posición	,117	87	,005
Estructura de las ideas	,114	87	,007
Relación líder miembro	,147	87	,000
Desempeño laboral	,180	87	,000
Conocimiento del cargo	,126	87	,002
Responsabilidad	,131	87	,001
Trabajo en equipo	,188	87	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota:* De elaboración propia. Datos obtenidos del SPSS V.25

#### Interpretación

Por haber tomado una muestra de 87, se consideró Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>. Siendo  $p = y$  0,013 y 0,000 menores a 0.05, por lo que la distribución es no normal; conllevando a aplicar el Rho de Spearman para las correlaciones.

3.3. Relación entre las dimensiones del liderazgo y el desempeño laboral en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024.

Tabla 4

*Relación entre las dimensiones del liderazgo y el desempeño laboral*

			Poder de posición	Estructura de las ideas	Relación líder miembro	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Poder de posición	Coefficiente de correlación	1,000	,966**	,969**	,979**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	87	87	87	87
	Estructura de las ideas	Coefficiente de correlación	,966**	1,000	,961**	,950**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	87	87	87	87
	Relación líder miembro	Coefficiente de correlación	,969**	,961**	1,000	,978**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	87	87	87	87
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,979**	,950**	,978**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	87	87	87	87

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.25

### Interpretación

Se verifica una correlación muy alta, y existe relación significativa de nivel 0.01 (bilateral) entre la dimensión poder de posición y la variable desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0,979\*\*, existe una correlación muy alta, y existe relación significativa de nivel 0.01 (bilateral) entre la dimensión estructura de las ideas y la variable desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0,950\*\*, existe una correlación muy alta, y existe relación significativa de nivel 0.01 (bilateral) entre la dimensión relación líder miembro y la variable desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0,978\*\* resaltando un p-valor igual a 0,000 en todos los valores, concretando el rechazo de la Ho y aceptación de la hipótesis de la investigación, concordando en la correlación positiva y relación significativa.

### 3.4. Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024.

Tabla 5

*Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral.*

			Desempeño	
			Liderazgo	laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,977**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,977**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

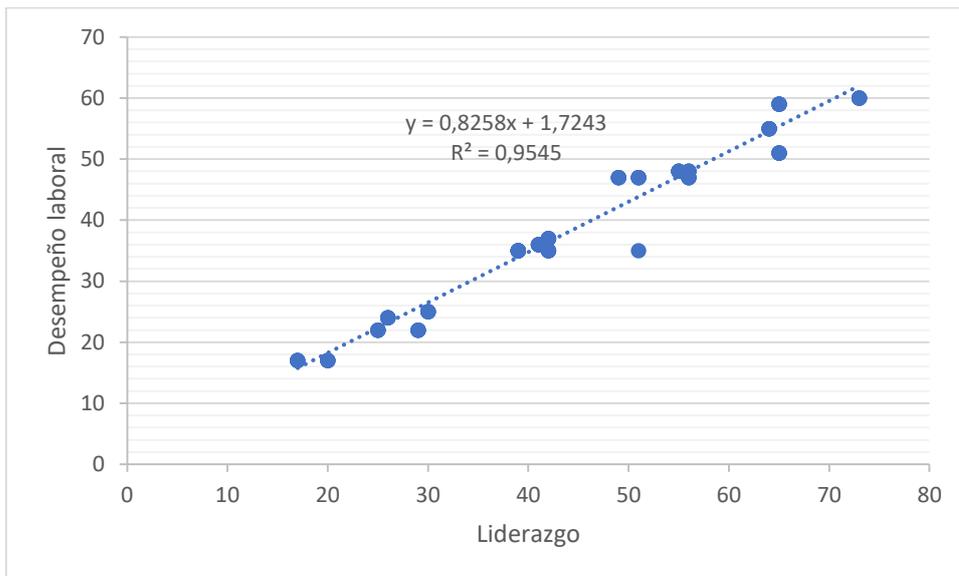
*Nota.* Datos obtenidos del SPSS V.25

### Interpretación

Existe relación positiva muy alta y significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0.977, y un p-valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), procediendo a aceptar la hipótesis de la investigación.

Figura 1.

Dispersión entre el liderazgo y el desempeño laboral.



*Nota:* Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

### Interpretación

El coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.9545$ ), indica que el desempeño laboral depende en 95,45 % del liderazgo.

#### IV. DISCUSIÓN

Se precisa que el nivel de gobierno electrónico es medio en 49 %, ya que no existe un buen liderazgo dentro de sector hotelero, generando una mala gestión dentro de la organización, haciendo que los clientes se sientan insatisfechos por los servicios ofertados. Coincidente con la teoría del Liderazgo Transaccional según García-Lirios (2022), destaca por su inclinación hacia la designación de funciones para que los colaboradores puedan reducir su nivel de dependencia a los jefes, para lo cual la principal estrategia es la utilización del diálogo para generar el entendimiento deseado.

Por consiguiente, coincide con Chiquillo-Rodelo et al. (2023), Palacios-Serna et al. (2024), y Espina-Romero et al. (2024), finalizaron que, el 54.2% de los colaboradores mencionaron no estar de acuerdo respecto a los estilos de liderazgo adoptados por parte de sus directivos, esto debido a que la gran mayoría se basa en acciones empíricas considerando las necesidades reales del área, mientras que en cuanto al ambiente donde se desarrollan las actividades, el 63% mencionó que estas no cuentan con las características de seguridad y comodidad necesarias para fortalecer un clima apropiado, también mencionaron que no se brinda la confianza respectiva para poder desarrollar la integración de nuevos conocimientos para desempeñar nuevas funciones que ayuden al crecimiento profesional, lo cual entre las consecuencias se encuentra la desmotivación y el bajo nivel de rendimiento.

Asimismo, coincide con Alegre-Lino y Padilla-Rosario (2023), Franco-Medina et al. (2023), Dávila-Morán & Del Carmen Agüero-Corzo (2023), y Flores-Pérez & Gutiérrez-Nuñez (2023), refirieron que, hay un vínculo fuerte de  $r=0,649$ . Además, permitió realizar una determinación concordante con este vínculo donde se puede establecer y que la integración de liderazgo adecuado permitirá que los colaboradores puedan encontrar no solamente un elemento de apoyo para desempeñar sus funciones por medio de la absorción de sus dudas, sino que también permitirá fortalecer su crecimiento personal y

profesional que ayudará a generar un ambiente propicio para acrecentar sus conocimientos que son el camino para lograr mejores resultados.

Es por ello, que muchas veces el liderazgo es fundamental dentro de las organizaciones, más aún si se trata de empresas hoteleras que a diario están buscando las estrategias adecuadas para que puedan generar mejores ingresos, manteniendo satisfechos a cada uno de los clientes, es así como dentro de cada empresa los encargados buscan a un personal experimentado en liderar las actividades a realizarse para que puedan obtener dichos beneficios positivos al momento de brindar una promoción, para que los clientes puedan elegir dicha empresa no solo por las promociones que realizan a diario o por feriados, sino más por la forma de atención que cada uno de los colaboradores los brindan, generando una satisfacción al momento de que adquieren un servicio turístico.

Seguidamente, el nivel de desempeño laboral es medio en 55 %, ya que los colaboradores no se desempeñan en las labores que las entidades hoteleras los encomiendan, generando pérdidas de una manera negativa al momento de llegar hacia los clientes ofertando los servicios adecuados. Lo descrito coinciden con la teoría basadas en el desempeño, según Rimoldi (2021), se enfoca principalmente en la creación de estrategias funcionales considerando las características y conocimiento de los colaboradores para poder generar los espacios y la integración de las herramientas adecuadas para que estos puedan lograr mayor rendimiento en sus actividades.

De esa manera, coincide con Polo-Escobar et al. (2023), García-Salirrosas & Millones-Liza (2023), y Guimarães-Duanne et al. (2023), refirieron que, la digitalización es una herramienta muy importante que también ha ganado espacio dentro de la aplicación de liderazgo para fomentar el desempeño óptimo de los colaboradores, dentro del cual los principales beneficios están relacionados con la posibilidad de incorporar estrategias para facilitar la realización de las responsabilidades, la optimización del tiempo, la incorporación de sistemas de seguridad que permiten reducir la exposición al

riesgo, entre otros; también encontraron que con un valor de correlación igual a 0,810, las tecnologías de la información se relacionan con el desempeño de los colaboradores debido a que fomenta el mejoramiento de la comunicación y la simplificación de procesos que anteriormente ralentizaban y lo entendimiento.

De ese mismo modo, coincide con Tello-Marco et al. (2023), se trata de generar ganancias para la organización, sino de crear un espacio donde los beneficios sean multilaterales y cada uno de los integrantes puedan desarrollarse adecuadamente bajo un entorno de armonía y seguridad propicio para el crecimiento mutuo tanto a nivel personal, laboral y económico, es decir, se debe instaurar un enfoque humanista donde se brinde las posibilidades competitivas para que todos puedan sobresalir de manera sana, ya que por medio del conocimiento sobre el nivel de rendimiento de los colaboradores, los directivos pueden conformar herramientas y estrategias para sacar el máximo provecho y con ello generar ganancias positivas.

De esa manera, para que se logre un mejor desempeño laboral dentro de las empresas, es necesario que los gerentes busquen la manera de motivarlos a cada uno de los colaboradores para que puedan mantenerlos satisfechos, y así muestren el interés correspondientes en brindar una atención recomendable hacia los clientes que buscan un servicio de calidad, haciendo que las empresas puedan sacar el provecho de cada trabajador al brindarles una meta para que puedan ser bonificados y así mantenerlos satisfechos, si bien es cierto en pocas empresas se observa casos de poco interés que los gerentes muestren hacia los colaboradores, creando una mala gestión y por ende generando pérdidas, ya que el crecimiento de cada empresa se debe a la atención que los colaboradores muestran hacia los clientes.

Por lo tanto, existe relación positiva muy alta y significativa entre las dimensiones del liderazgo y el desempeño laboral, dichos resultados se deben a que mientras exista un mejor liderazgo dentro de las empresas mejor será el desempeño laboral de los colaboradores. Lo descrito coinciden con la teoría

sobre liderazgo con mayor aceptación, según Zamarripa-Montes et al. (2022), es considerada como la guía principal para que los directivos y colaboradores bajo un constructo de ideas y acontecimientos de mutuo acuerdo para lograr el cambio.

Por consiguiente, coincide con Alomia-Padilla et al. (2023), Joo-Alexeis & Sánchez-Alex (2023), Bernal-Peralta et al. (2023), indicaron que, el valor arrojado por Rho-Spearman fue considerado significativo ( $Rho = 0,711$ ) el cual permitió establecer la importancia de abordar una descripción competitiva de los puestos laborales debido a que estos ayudan a generar mayores posibilidades para que los colaboradores puedan desempeñarse eficientemente cumpliendo sus responsabilidades adecuadamente. Por lo tanto, según el rango de relaciones, existe una fuerte correlación positiva, asegurando que se podrían obtener mejoras en el desempeño a través de la gestión óptima de los puestos siempre y cuando sus funciones hayan sido delineadas de manera precisa y adecuada.

Seguidamente, coincide con Pérez-Castaños et al. (2023), destacaron que la importancia de esta variable dentro del campo organizacional no solamente está abocada hacia el direccionamiento de los demás, sino que también permite abordar aspectos esenciales para la generación del cambio, con lo cual se puede brindar una apertura positiva hacia la innovación constante. Es importante destacar que las acciones de liderazgo deben estar sustentadas en la comunicación constante con los involucrados para poder abordar decisiones en común acuerdo, otro factor resaltante de liderazgo dentro del ámbito organizacional es la incorporación de procedimientos funcionales y humanistas para que las personas se encuentren en un lugar apropiado.

De esa manera dentro de las empresas el liderazgo es primordial ya que con ello los gerentes muestran la capacidad que tienen de manejar un entorno laboral, es así como muchas veces los colaboradores se sienten protegidos ante cualquier tipo de circunstancia que se presente en cada situación laboral, es allí donde se presenta el desempeño que cada colaborador muestra,

generando que exista o una pérdida o una ganancia, ya que en cada empresa los colaboradores trabajan de acorde a como se sienten, mejor dicho a como son tratados dentro de dichas empresas, más aún si se trata de empresas en atención al clientes que todo depende del trato que muestran al momento de ofrecer un servicio, ya que de eso depende vender un paquete o que el cliente se decida por una promoción turística.

Por otro lado, existe relación positiva muy alta y significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral, por lo que sí existe un mayor liderazgo existirá también un mayor desempeño laboral dentro de las empresas hoteleras. Coincidiendo con la teoría en un equilibrio, según Zapata-Huamaní et al. (2023), destaca que las exigencias laborales deben estar acompañada de la entrega de herramientas y condiciones pertinentes para lograr un buen desempeño.

Por consiguiente, coinciden con Santiago-Torner (2023), Jauregui-Arroyo et al. (2023), y Wang & Ding (2023), sostuvieron que, respecto al cuestionamiento realizado los colaboradores en cuanto a la percepción del tipo de liderazgo aplicado por parte de los directivos, el 58% mencionó que este se relaciona con el liderazgo democrático, mientras que el 25% lo relacionó con el transformacional, así como el 17% lo consideró como afirmativo; tomando como base estos resultados determinaron que la incorporación de liderazgo adecuado bajo elementos de versatilidad permitirá que los colaboradores puedan lograr una adaptación de acuerdo a sus intereses y proyecciones profesionales, fomentando así la apertura de un ambiente adecuado y tranquilo donde todos puedan interactuar y puedan desarrollar la confianza para realizar sus interrogantes hacia sus líderes para solucionar los impases.

De esa manera coincide con Olivera-Garay et al. (2021), destacaron que principalmente esta variable se refiere al rendimiento obtenido dentro de un periodo de tiempo específico, el cual puede ser determinado a través de diversos modelos enfocados en conocer el rendimiento en función a datos

concretos y proyecciones esperadas. Además, González-García y Vilchez-Pirela (2022), determinaron que gran parte del rendimiento de los colaboradores está relacionado con la capacidad para utilizar sus competencias y articular herramientas funcionales que ayuden a simplificar las tareas y obtener mayor optimización del tiempo, es decir, no solo se trata de tener los conocimientos sino de articularlos para disminuir el nivel de dificultad en las obligaciones asignadas.

De acuerdo al desempeño laboral se basa en como los trabajadores se relacionan con sus capacidades de trabajo que llevan a diario, si bien es cierto las empresas hoteleras se benefician con las ventas que realiza cada trabajador, es allí donde el administrador busca la manera adecuada de buscar mayores estrategias para que las tareas que sean encomendadas crezcan, esto con el fin de generar mejores ganancias dentro del ámbito laboral, para que ambas partes puedan salir beneficiados al momento de brindar un servicio y sea aceptado por los clientes, haciendo que el liderazgo sea visto de una manera primordial dentro de las organizaciones para el bienestar tanto de los colaboradores como los clientes que buscan un servicio aceptable y satisfactorio.

## V. CONCLUSIONES

Existe relación positiva muy alta y significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024, con un Rho de Spearman de 0.977, y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además, indica que el desempeño laboral depende en 95,45 % del liderazgo.

El nivel de liderazgo es medio en 49 %, donde no existe un buen liderazgo dentro de sector hotelero, generando una mala gestión dentro de la organización, haciendo que los clientes se sientan insatisfechos por los servicios ofertados.

El nivel de desempeño laboral presenta un nivel medio en 55 %, estos resultados se deben a que los colaboradores no se desempeñan en las labores que las entidades hoteleras los encomiendan, generando pérdidas de una manera negativa al momento de llegar hacia los clientes ofertando los servicios adecuados.

Existe relación positiva muy alta y significativa entre las dimensiones del liderazgo y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0.950, 0,978, 0,979 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).

## **VI. RECOMENDACIONES**

A los gerentes de las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, mayor inversión en las capacitaciones de sus líderes para que estos tengan la capacidad de aplicar un estilo de liderazgo coherente con las necesidades del personal para poder potenciar sus competencias y generar mayores niveles de rendimiento que de una u otra manera también beneficiarán al crecimiento de la competitividad empresarial para brindar servicios asequibles con las necesidades del usuario.

A los gerentes, mayor involucramiento del personal en todas las actividades claves que desarrollan dichas empresas, con mayor empoderamiento que le brindan a su personal, lo que permitirá el cumplimiento de las actividades respecto a lo programado.

A los gerentes, mayor cumplimiento de las metas generado mayor competencia, beneficiando de manera directa a la marca a que representan y con ello mejorías de los servicios brindados.

A los gerentes, desarrollar acciones de liderazgo sustentadas en la comunicación constante con los involucrados para poder abordar decisiones en común acuerdo y que estos tengan conocimiento de los objetivos institucionales.

## REFERENCIAS

- Alegre-Brítez, M. (2022). Aspectos relevantes en las técnicas e instrumentos de recolección de datos en la investigación cualitativa. Una reflexión conceptual. *Población y Desarrollo*, 28(54). <https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2022.028.54.093>
- Alomia-Padilla, B., Alvarez-Guzman, C. & Alvarez-Guzman, A. (2023). Sociodemographic Factors, Work Motivation, Emotional Intelligence, Quality of Work Life, and Their Association with Work Performance in Peruvian Health Workers. *Health, Science and Technology - Lecture Series*, 2. DOI:10.56294/sctconf2023565
- Asslami, K., De La Fuente Anuncibay, R. & Cuesta-Gómez, J. L. (2023). Technology and leadership for the cultural integration of the united arab Emirates and Paraguay. *Venezuelan Management Magazine*, 10(28). DOI:10.52080/rvgluz.28.e10.7
- Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (2022). *América Latina: en busca de trabajadores mejor formados*, CAF, <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2016/12/america-latina-en-busca-de-trabajadores-mejor-formados/>
- Bernal-Peralta, J., Riveros-Arteaga, Sh. & Valderrama, L. (2023). Importance of position descriptions and their impact on work performance. Case: D'moda company (Tacna, Peru). *I will engineer*, 31. DOI:10.4067/S0718-33052023000100221
- Borjas-García, J. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestion*, 15(5). <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Castro-Maldonado, J., Gómez-Macho, L. y Camargo-Casallas, E. (2022). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 75(27). <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Chiquillo-Rodelo, J., Amaya-López, N. & Curiel-Gómez, R. (2023). Leadership and work environment in small and medium-size companies. *Revista Venezolana de Gerencia*, 103(28). DOI:10.52080/rvgluz.28.103.23

- Contreras-Portocarrero, L. F. (2022). El liderazgo en la administración pública peruana. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2).  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2151](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2151)
- Cucunubá, Z. (2020). Investigación científica prioritaria en Latinoamérica para orientar la prevención y el control de la COVID-19. *Biomédica*, 40(12).  
<https://doi.org/10.7705/biomedica.5882>
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. y Soto (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1).  
<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Dávila-Morán, R. C. & Del Carmen Agüero-Corzo, E. (2023). Transformational leadership and organizational climate in a technology company in Lima during 2022. *Administration and Engineering Research Magazine*, 11(3).  
DOI:10.15649/2346030X.3265
- Díaz-Gómez, E. y Díaz-López, K. M. (2021). Competencias de liderazgo y efectividad organizacional de los coordinadores académicos en una institución de educación superior de México. *Región y sociedad*, 33.  
<https://doi.org/10.22198/rys2021/33/1412>
- Espina-Romero, L. C., Meza-Pérez, H. & Arana-Courrejolles, C. (2024). Role of digital leadership in the information age. *Venezuelan Management Magazine*, 105(29). DOI:10.52080/rvgluz.29.105.23
- Espina-Romero, L. C., Meza-Pérez, H. & Arana-Courrejolles, C. (2024). Role of digital leadership in the information age. *Venezuelan Management Magazine*, 105(29). DOI:10.52080/rvgluz.29.105.23
- Flores-Pérez, J. J. & Gutiérrez-Nuñez, C. A. (2023). Entrepreneurial leadership and creative process engagement. *Venezuelan Management Magazine*, 28(9).  
DOI:10.52080/rvgluz.28.e9.19
- Franco-Medina, J., Alfaro-Bardales, M. R. & Villanueva-Figueroa, R. I. (2023). Transformational leadership in Peruvian SMEs. Workers' perspective. *Venezuelan Management Magazine*, 104(28).  
DOI:10.52080/RVGLUZ.28.104.26
- Frare-Anderson, B. & Beuren-Ilsem, M. (2023). Effects of proactive personality and self-efficacy on routine job performance in a startup. *Journal Globalization*,

*Competitiveness and Governability*, 17(2).

DOI:10.58416/GCG.2023.V17.N2.06

García-González, J. y Sánchez-Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, 31(6). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>

García-Lirios, C. (2022). Estructura categorial exploratoria del liderazgo transaccional en ámbitos conflictivos. *Revista Científica de la UCSA*, 9(2). <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.094>

García-Salirrosas, E. E. & Millones-Liza, D. Y. (2023). Acceptance of technology and its relationship to job performance in teleworkers. *Venezuelan Management Magazine*, 28(9). DOI:10.52080/rvgluz.28.e9.13

González-García, W. J. y Vilchez-Pirela, R. (2022). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, 51. <https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>

Guimarães-Duanne, E. L., Soares-Cristiano, S. & da Silva Zonatto, V. C. (2023). Effects of Organizational Justice on the Relationship between Performance Management Consistency and Work Engagement. *Management Studies*, 168(39). DOI:10.18046/j.estger.2023.168.5951

Hanco-Gomez, M.; Carpio-Maraza, A. y Flores Mamani, E. (2021) Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>.

Jauregui-Arroyo, R. R., Avila-Niria, M. G. & Rondon-Jara, E. (2023). Leadership Styles By Millennials And Their Influence On The Performance Of Small Companies In The Textile Manufacturing Sector. *Innovate*, 33. DOI:10.15446/innovar.v33n89.107047

Joo-Alexeis, A. R. & Sánchez-Alex, H. L. (2023). Moderation of national culture between psychological empowerment and resilience in job performance. *Social Sciences Magazine*, 29(4). DOI:10.31876/rcs.v29i4.41268

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial. 14<sup>a</sup> edición. <https://escuelajudicial.cjf.gob.mx/Concursos/2022/Administradores/Bibliogr>

afia/Autores/Anexo%203.%20Harold%20Koontz,%20Heinz%20Weirich,  
%20Mark%20Cannice%20-  
%20Administracio%CC%81n\_%20Una%20perspectiva%20global%20y%2  
0Empresarial-McGraw-Hill%20(2014).pdf

Leyva-Vázquez, M., Viteri-Moya, J. y Estupiñán-Ricardo, J. (2022). Diagnóstico de los retos de la investigación científica postpandemia en el Ecuador. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 9(1). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.2960>

Loayza-Rivas, J. (2021). Actitudes hacia la investigación científica y estadística en estudiantes de Psicología. *Academo (Asunción)*, 8(2). <https://doi.org/10.30545/academo.2021.jul-dic.6>

Martinez, I. M., Salanova, M. y Cruz-Ortiz, V. (2020). ¡Nuestro jefe es un buen jefe!. Los efectos transnivel del liderazgo transformacional sobre el engagement en el trabajo en puesto de servicio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 36(2). <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2020a10>.

Munguía-Martínez, M., Quezada-Fadanelli, y Delsi-Antonio, R. I., (2023). Estudio de las habilidades directivas del sector hotelero en el municipio de Orizaba, Veracruz, México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6081-6093. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4904](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4904)

Norma, S. C., Pedraza, N. A. y Madero, S. M. (2023). Relación del clima laboral, satisfacción, compromiso y desempeño del capital humano en dependencias de educación superior. *Formación universitaria*, 16(4). <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-50062023000400011>

Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L. y Napán-Yactayo, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(29). <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

Palacios-Serna, L. I., Cortez-Chavez, C. V. & Cueva-Urra, M. A. (2024). Recognition of work performance as a managerial principle in organizational leadership. *Social Sciences Magazine*, 30(1). DOI:10.31876/rcs.v30i1.41668

Paredes-Floril, P. R. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 46(1). <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>

- Pastora-Alejo, B., Fuentes-Aparicio, A. y Rivero-Padrón, Y. (2020). Importancia de la asignatura metodología de la investigación para la formación investigativa del estudiante Universitario. *Conrado*, 73(16). <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n73/1990-8644-rc-16-73-295.pdf>
- Pedraja-Rejas, L. M., Marchioni-Choque, I. A. y Constanza, J. (2020). Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual. *Formación Universitaria*, 13(5). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000500003>
- Pedraza-Melo, N. A. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 20(10). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Pereyra-Lazo, E. J., Rey de Castro-Hidalgo, D. E. y Uribe-Kajatt, J. (2022). Liderazgo de alto desempeño y su relación con el clima organizacional en una empresa peruana del sector industrial en Lima, 2021. *Industrial Data*, 25(1). <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v25i1.21990>
- Pérez-Castaños, S., Antón-Merino, J. & García-Santamaría, S. (2023). Emotions, Leadership and Social Networks in Electoral Campaign Materials. A Measurement Proposal. *Spanish Journal of Sociological Research*, 184. DOI:10.5477/cis/reis.184.125
- Polo-Escobar, B. R., Hinojosa-Salazar, C. A. & Carranza-Guevara, R. (2023). Information and communication technologies and work performance of social program workers in Peru. *Venezuelan Management Magazine*, 28(10). DOI:10.52080/rvgluz.28.e10.15
- Quinde-Lituma, M. E. & Álava-Atiencie, N. G. (2024). Leadership styles and mediation of self-efficacy in the social entrepreneurial intention of young university students. *Social Sciences Magazine*, 30(1). DOI:10.31876/rcs.v30i1.41660
- Ramírez, L. (2021) *Gestión administrativa y desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto – 2020* [Universidad Cesar vallejo, Tarapoto], [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56164/Ramirez\\_CLA-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56164/Ramirez_CLA-SD.pdf?sequence=1)

- Rimoldi, F. (2021). Epistemología del desempeño e intrusión pragmática: algunas conexiones generales aplicadas a la teoría de Sosa. *Trans/Form*. <https://doi.org/10.1590/0101-3173.2021.v44dossier2.08.p97>
- Rodríguez-Montaña, L. C. y Ordaz-Álvarez, A. (2021). La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México. *Trascender, contabilidad y gestión*, 18(6). <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.126>
- Rojas-Carrasco, O. A., Vivas-Escalante, A. D. y Mota-Suárez, K. T. (2020). El liderazgo transformacional desde la perspectiva de la pedagogía humanista. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, 28. <https://doi.org/10.17163/soph.n28.2020.09>
- Sanabria-Navarro, J. R., Silveira-Pérez, Y. & Niebles-Nuñez, W. A. (2023). Correlation of physical activity with job performance: a view from Sincelejo, Sucre. *Challenges*, 50. DOI:10.47197/retos.v50.96950
- Santiago-Torner, C. (2023). Relationship between ethical leadership and intrinsic motivation. The mediating role of creativity and the multiple moderating effect of continuance commitment. *Journal of Quantitative Methods for Economics and Business*, 36(1). DOI:10.46661/revmetodoscuanteconempresa.7406
- Tello-Marco, A. L., Revilla-Adolfo, C. & Guevara-Rosas, C. (2023). Competences for the work performance of the public servant in Peru. *Social Sciences Magazine*, 29. DOI:10.31876/rcs.v29i.40470
- Torres-Virginia, G. L., Moreno-Luis R. M. & Rosales-Virginia, M. G. (2023). Impacts of gender-based violence on the job performance of female workers in Mexico. *Social Sciences Magazine*, 29(2). DOI:10.31876/rcs.v29i2.39971
- Wang, F. & Ding, H. (2023). Strengths-based Leadership and Employee Strengths Use: The Roles of Strengths Self-efficacy and Job Insecurity. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 39(1). DOI:10.5093/jwop2023a6
- Zamarripa-Montes, J. M., Vega-Campos, M. A. y Ortega-Velázquez, A. (2022). El rol de líder transformacional en equipos diversos y sus efectos en variables emergentes, para entender el desempeño grupal. *Trascender, contabilidad y gestión*, 20(7). <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.168>

Zapata-Huamaní, Z. A., Napán, A. A. y Meza-Rodríguez, R. (2023). Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil. *Revista Científica de la UCSA*, 10(2). <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2023.010.02.020>

## Anexo 1.

### Matriz de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Liderazgo</b>	Koontz et al. (2012), es la capacidad que poseen ciertas personas para poder desarrollar influencia positiva sobre los demás, facilitando la apertura al diálogo y la comunicación para encaminar a actividades enfocadas en lograr resultados benéficos para ambas partes.	fue determinada como la aplicación de conocimientos para generar influencia positiva sobre el desarrollo de las actividades en los colaboradores. La variable fue medida mediante una escala de Likert a través de un cuestionario estructurado de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Posición de poder	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logro de metas</li> <li>- Estímulos</li> <li>- Desarrollo de estrategias</li> <li>- Habilidades</li> <li>- Normas</li> <li>- Conocimientos</li> </ul>	ordinal
			Estructura de las ideas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucciones</li> <li>- Funciones</li> <li>- Actividades</li> <li>- Monitoreo de avance</li> </ul>	
			Relaciones líder – miembros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Involucramiento del personal</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Orientación al logro de objetivos</li> <li>- Influencia para el logro de objetivos</li> </ul>	
<b>Desempeño laboral</b>	Es el rendimiento que los colaboradores logran dentro de su jornada laboral en concordancia con la articulación de sus conocimientos y destrezas para alcanzar los objetivos y metas propuestas (Hancock Gomez et al., 2021)	Se trata del rendimiento alcanzado por los colaboradores en concordancia con las labores que fueron encomendadas por parte de la organización. La variable será medida mediante una escala de Likert a través de un cuestionario estructurado de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Conocimiento del cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de tareas</li> <li>- Capacitación</li> <li>- Tareas encomendadas</li> <li>- Desempeño de los jefes</li> </ul>	ordinal
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamientos del personal</li> <li>- Funciones</li> <li>- Actitudes</li> </ul>	

			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Promoción del trabajo en equipo</li><li>- Respeto a equipo de trabajo</li><li>- Resolución de dudas</li><li>- Responsabilidad de acorde a las capacidades</li><li>- Liderazgo y cooperación</li></ul>	
--	--	--	-------------------	---	--



### Anexo 3:

#### Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario de liderazgo

**INSTRUCCIONES** Estimado colaborador (a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente. De antemano le agradecemos su colaboración

#### Escala de valores

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	LIDERAZGO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Poder de posición	El gerente propicia resultados para el logro de las metas					
	El gerente les brinda algún estímulo su participación en las actividades					
	El gerente desarrolla estrategias que conduzca al colaborador a desempeñar eficazmente su cargo					
	El gerente incentiva el desarrollo de habilidades de los colaboradores para obtener los resultados deseados					
	El gerente como líder marca un ejemplo a seguir al cumplir con las normas y valores establecidos					
	El gerente posee los conocimientos necesarios para dirigir a los colaboradores					
Estructura de la ideas	Recibe instrucciones claras por parte del gerente para mejorar la calidad de su trabajo.					
	El gerente hace cumplir las funciones de acuerdo al reglamento de la empresa					
	El gerente en coordinación con el personal elabora un cronograma de actividades con el objetivo de mejorar el servicio brindado					
	El gerente monitorea el avance de las metas planteadas					
Relación Líder miembro	El gerente le transmite confianza cuando dialoga con usted					
	Mantiene una comunicación amigable con el gerente					
	El gerente consigue que usted se involucre con el cumplimiento de las metas					
	El gerente promueve el trabajo en equipo que le permite presentar iniciativas en las reuniones que se organiza					
	El gerente se preocupa por brindar apoyo con orientación para lograr los objetivos					
	El gerente influye en el trabajo que usted desarrolla para el logro de los objetivos					

### Cuestionario de desempeño laboral

**INSTRUCCIONES** Estimado colaborador (a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente. De antemano le agradecemos su colaboración

#### Escala de valores

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

N°	DESEMPEÑO LABORAL	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Conocimiento del cargo	Tiene conocimiento total de las tareas encomendadas en su área.					
	Le brindan oportuna capacitación para el desempeño de las labores encomendadas.					
	Identifica dificultad en las tareas encomendadas.					
	Existe un buen desempeño de los jefes de área de la empresa.					
	Los jefes de área están conformes con su desempeño de las tareas encomendadas en su área					
Responsabilidad	Existe responsabilidad en los comportamientos del personal.					
	Existe responsabilidad de los jefes de área en impartir las funciones a cada uno de los trabajadores en la empresa.					
	Existe buena actitud de parte de los jefes de área en impartir las funciones a cada uno de los trabajadores en la empresa					
Trabajo en equipo	El hotel promueve el trabajo en equipo					
	Está preparado para formar parte de un equipo de trabajo					
	Se respeta los valores institucionales de todo el equipo de trabajo					
	Responde de manera clara las dudas de sus compañeros					
	Su grado de responsabilidad está acorde a sus capacidades profesionales					
	Logra desarrollar con cooperación el liderazgo en su trabajo					

## Anexo 4:

### Ficha de validación de los instrumentos para la recolección de datos

#### Matriz de validación del cuestionario de la variable: Liderazgo

#### Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría: .....XXXXX.....

Definición de la variable: es la capacidad que poseen ciertas personas para poder desarrollar influencia positiva sobre los demás, facilitando la apertura al diálogo y la comunicación para encaminar a actividades enfocadas en lograr resultados benéficos para ambas partes. Koontz et al. (2012).

Dimensiones	Indicadores	Items	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Posición de poder	Logro de metas	El gerente propicia resultados para el logro de las metas				X					X				X						X		
	Estímulos	El gerente les brinda algún estímulo su participación en las actividades				X					X				X						X		
	Desarrollo de estrategias	El gerente desarrolla estrategias que conduzca al colaborador a desempeñar eficazmente su cargo					X					X				X						X	
	Habilidades	El gerente incentiva el desarrollo de habilidades de los colaboradores para obtener los resultados deseados					X					X				X						X	
	Normas	El gerente como líder marca un ejemplo a seguir al cumplir con las normas y valores establecidos					X					X				X						X	
	Conocimientos	El gerente posee los conocimientos necesarios para dirigir a los colaboradores				X						X				X						X	
Estructura de las ideas	Instrucciones	Recibe instrucciones claras por parte del gerente para mejorar la calidad de su trabajo					X					X				X						X	
	Funciones	El gerente hace cumplir las funciones de acuerdo al reglamento de la empresa					X					X				X						X	
	Actividades	El gerente en coordinación con el personal elabora un cronograma de actividades con el objetivo de mejorar el servicio brindado					X					X				X						X	
	Monitoreo de avance	El gerente monitorea el avance de las metas planteadas					X					X				X						X	
Relaciones líder – miembros	Confianza	El gerente le transmite confianza cuando dialoga con usted					X					X				X						X	
	Comunicación	Mantene una comunicación amigable con el gerente					X					X				X						X	
	Involucramiento del personal	El gerente consigue que usted se involucre con el cumplimiento de las metas					X					X				X						X	

	Trabajo en equipo	El gerente promueve el trabajo en equipo que le permite presentar iniciativas en las reuniones que se organiza							X											X
	Orientación al logro de objetivos	El gerente se preocupa por brindar apoyo con orientación para lograr los objetivos							X											X
	Influencia para el logro de objetivos	El gerente influye en el trabajo que usted desarrolla para el logro de los objetivos							X											X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

#### Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento:</b>	Cuestionario: Liderazgo				
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Identificar el nivel de liderazgo				
<b>Nombres y apellidos del experto:</b>	Lindsay Montilla Pérez				
<b>Documento de identidad:</b>	45210280	<b>Años de experiencia en el área:</b>	5 años	<b>Máximo grado académico:</b>	Doctor
<b>Institución:</b>	Universidad César Vallejo			<b>Cargo:</b>	Docente de investigación
<b>Nacionalidad:</b>	Peruana			<b>Número telefónico</b>	942050777
<b>Firma</b>	 Dra. Lindsay Montilla Pérez DOCENTE UNIVERSITARIO			<b>Fecha</b>	01/07/2024

### Matriz de validación del cuestionario de la variable: Desempeño laboral

Definición de la variable: Es el rendimiento que los colaboradores logran dentro de su jornada laboral en concordancia con la articulación de sus conocimientos y destrezas para alcanzar los objetivos y metas propuestas. (Hancoo Gomez et al., 2021)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Conocimiento del cargo	Conocimiento de tareas	Tiene conocimiento total de las tareas encomendadas en su área					X					X					X					X	
	Capacitación	Le brindan oportuna capacitación para el desempeño de las labores encomendadas					X				X					X						X	
	Tareas encomendadas	Identifica dificultad en las tareas encomendadas					X				X					X						X	
	Desempeño de los jefes	Existe un buen desempeño de los jefes de área de la empresa					X				X					X						X	
		Los jefes de área están conformes con su desempeño de las tareas encomendadas en su área					X				X					X						X	
Responsabilidad	Comportamientos del personal	Existe responsabilidad en los comportamientos del personal					X			X					X						X		
	Funciones	Existe responsabilidad de los jefes de área en impartir las funciones a cada uno de los trabajadores en la empresa					X			X					X						X		
	Actitudes	Existe buenas actitudes de parte de los jefes de área en impartir las funciones a cada uno de los trabajadores en la empresa					X			X					X						X		
Trabajo en equipo	Promoción del trabajo en equipo	El hotel promueve el trabajo en equipo					X			X					X						X		
		Está preparado para formar parte de un equipo de trabajo					X			X					X						X		
	Respeto a equipo de trabajo	Se respeta los valores institucionales de todo el equipo de trabajo					X			X					X						X		
	Resolución de dudas	Responde de manera clara las dudas de sus compañeros					X			X					X						X		
	Liderazgo y cooperación	Su grado de responsabilidad está acorde a sus capacidades profesionales					X			X					X						X		
		Logra desarrollar con cooperación el liderazgo en su trabajo					X			X				X							X		

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento:</b>	Cuestionario: <b>Desempeño laboral</b>				
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Identificar el nivel de desempeño laboral				
<b>Nombres y apellidos del experto:</b>	Lindsay Montilla Pérez				
<b>Documento de identidad:</b>	45210280	<b>Años de experiencia en el área:</b>	5 años	<b>Máximo grado académico:</b>	Doctor
<b>Institución:</b>	Universidad César Vallejo			<b>Cargo:</b>	Docente de investigación
<b>Nacionalidad:</b>	Peruana			<b>Número telefónico</b>	942050777
<b>Firma</b>	 Dra. Lindsay Montilla Pérez DOCENTE UNIVERSITARIO			<b>Fecha</b>	01/07/2024

**Matriz de validación del cuestionario de la variable: Liderazgo**

**Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría: .....XXXXX.....**

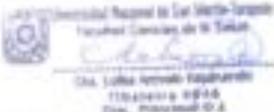
Definición de la variable: es la capacidad que poseen ciertas personas para poder desarrollar influencia positiva sobre los demás, facilitando la apertura al diálogo y la comunicación para encaminar a actividades enfocadas en lograr resultados benéficos para ambas partes. Koontz et al. (2012).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Posición de poder	Logro de metas	El gerente propicia resultados para el logro de las metas				X					X					X					X		
					X					X					X					X			
	Estímulos	El gerente les brinda algún estímulo su participación en las actividades				X				X					X					X			
	Desarrollo de estrategias	El gerente desarrolla estrategias que conduzca al colaborador a desempeñar eficazmente su cargo				X				X					X					X			
	Habilidades	El gerente incentiva el desarrollo de habilidades de los colaboradores para obtener los resultados deseados				X				X					X					X			
	Normas	El gerente como líder marca un ejemplo a seguir al cumplir con las normas y valores establecidos				X				X					X					X			
Conocimientos	El gerente posee los conocimientos necesarios para dirigir a los colaboradores				X				X					X					X				
Estructura de las ideas	Instrucciones	Recibe instrucciones claras por parte del gerente para mejorar la calidad de su trabajo				X				X					X					X			
	Funciones	El gerente hace cumplir las funciones de acuerdo al reglamento de la empresa				X				X					X					X			
	Actividades	El gerente en coordinación con el personal elabora un cronograma de actividades con el objetivo de mejorar el servicio brindado				X				X					X					X			
	Monitoreo de avance	El gerente monitorea el avance de las metas planteadas				X				X					X					X			
Relaciones líder – miembros	Confianza	El gerente le transmite confianza cuando dialoga con usted				X				X					X					X			
	Comunicación	Mantiene una comunicación amigable con el gerente				X				X					X					X			
	Involucramiento del personal	El gerente consigue que usted se involucre con el cumplimiento de las metas				X				X					X					X			





Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario: <b>Desempeño laboral</b>				
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel de desempeño laboral				
Nombres y apellidos del experto:	Lolita Arévalo Fasanando				
Documento de identidad:	01061380	Años de experiencia en el área:	14 años	Máximo grado académico:	Doctora
Institución:	Universidad Nacional de San Martín			Cargo:	Decana de la Facultad de Medicina Humana
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	942692685
Firma				Fecha	01/07/2024

**Matriz de validación del cuestionario de la variable: Liderazgo**

**Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría: .....XXXXX.....**

Definición de la variable: es la capacidad que poseen ciertas personas para poder desarrollar influencia positiva sobre los demás, facilitando la apertura al diálogo y la comunicación para encaminar a actividades enfocadas en lograr resultados benéficos para ambas partes. Koontz et al. (2012).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Posición de poder	Logro de metas	El gerente propicia resultados para el logro de las metas					X					X					X					X		
	Estímulos	El gerente les brinda algún estímulo su participación en las actividades					X			X			X					X					X	
	Desarrollo de estrategias	El gerente desarrolla estrategias que conduzca al colaborador a desempeñar eficazmente su cargo					X			X			X					X					X	
	Habilidades	El gerente incentiva el desarrollo de habilidades de los colaboradores para obtener los resultados deseados					X			X			X					X					X	
	Normas	El gerente como líder marca un ejemplo a seguir al cumplir con las normas y valores establecidos					X			X			X					X					X	
	Conocimientos	El gerente posee los conocimientos necesarios para dirigir a los colaboradores					X			X			X					X					X	
Estructura de las ideas	Instrucciones	Recibe instrucciones claras por parte del gerente para mejorar la calidad de su trabajo				X			X			X					X					X		
	Funciones	El gerente hace cumplir las funciones de acuerdo al reglamento de la empresa				X			X			X					X					X		
	Actividades	El gerente en coordinación con el personal elabora un cronograma de actividades con el objetivo de mejorar el servicio brindado				X			X			X					X					X		
	Monitoreo de avance	El gerente monitorea el avance de las metas planteadas				X			X			X					X					X		
Relaciones líder – miembros	Confianza	El gerente le transmite confianza cuando dialoga con usted				X			X			X					X					X		
	Comunicación	Mantiene una comunicación amigable con el gerente				X			X			X					X					X		
	Involucramiento del personal	El gerente consigue que usted se involucre con el cumplimiento de las metas				X			X			X					X					X		





Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario: Desempeño laboral				
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel de desempeño laboral				
Nombres y apellidos del experto:	Orfelina Valera Vega				
Documento de identidad:	01075817	Años de experiencia en el área:	19 años	Máximo grado académico:	Doctora
Institución:	Universidad Nacional de San Martín			Cargo:	Directora Académica de la Oficina de Admisión
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	942698450
Firma	 Dna. Orfelina Valera Vega DOCENTE - F.C.S. - UNCSM			Fecha	01/07/2024

**Matriz de validación del cuestionario de la variable: Liderazgo**

**Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría: .....XXXXX.....**

Definición de la variable: es la capacidad que poseen ciertas personas para poder desarrollar influencia positiva sobre los demás, facilitando la apertura al diálogo y la comunicación para encaminar a actividades enfocadas en lograr resultados benéficos para ambas partes. Koontz et al. (2012),

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Posición de poder	Logro de metas	El gerente propicia resultados para el logro de las metas					X					X					X					X	
	Estímulos	El gerente les brinda algún estímulo su participación en las actividades				X					X					X						X	
	Desarrollo de estrategias	El gerente desarrolla estrategias que conduzca al colaborador a desempeñar eficazmente su cargo					X				X					X						X	
	Habilidades	El gerente incentiva el desarrollo de habilidades de los colaboradores para obtener los resultados deseados					X				X					X						X	
	Normas	El gerente como líder marca un ejemplo a seguir al cumplir con las normas y valores establecidos					X				X					X						X	
	Conocimientos	El gerente posee los conocimientos necesarios para dirigir a los colaboradores					X				X					X						X	
Estructura de las ideas	Instrucciones	Recibe instrucciones claras por parte del gerente para mejorar la calidad de su trabajo					X						X			X					X		
	Funciones	El gerente hace cumplir las funciones de acuerdo al reglamento de la empresa					X						X			X					X		
	Actividades	El gerente en coordinación con el personal elabora un cronograma de actividades con el objetivo de mejorar el servicio brindado					X						X			X					X		
	Monitoreo de avance	El gerente monitorea el avance de las metas planteadas					X						X			X					X		
Relaciones líder – miembros	Confianza	El gerente le transmite confianza cuando dialoga con usted					X						X			X					X		
	Comunicación	Mantiene una comunicación amigable con el gerente					X						X			X				X			
	Involucramiento del personal	El gerente consigue que usted se involucre con el cumplimiento de las metas					X						X			X					X		



**Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable o categoría: .....**

**Matriz de validación del cuestionario de la variable: Desempeño laboral**

Definición de la variable: Es el rendimiento que los colaboradores logran dentro de su jornada laboral en concordancia con la articulación de sus conocimientos y destrezas para alcanzar los objetivos y metas propuestas. (Hancock Gomez et al., 2021)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Conocimiento del cargo	Conocimiento de tareas	Tiene conocimiento total de las tareas encomendadas en su área					X					X					X					X	
	Capacitación	Le brindan oportuna capacitación para el desempeño de las labores encomendadas					X					X					X					X	
	Tareas encomendadas	Identifica dificultad en las tareas encomendadas					X					X					X					X	
	Desempeño de los jefes	Existe un buen desempeño de los jefes de área de la empresa					X					X					X					X	
		Los jefes de área están conformes con su desempeño de las tareas encomendadas en su área					X					X					X					X	
Responsabilidad	Comportamientos del personal	Existe responsabilidad en los comportamientos del personal					X				X					X					X		
	Funciones	Existe responsabilidad de los jefes de área en impartir las funciones a cada uno de los trabajadores en la empresa					X				X					X					X		
	Actitudes	Existe buenas actitudes de parte de los jefes de área en impartir las funciones a cada uno de los trabajadores en la empresa					X				X					X					X		
Trabajo en equipo	Promoción del trabajo en equipo	El hotel promueve el trabajo en equipo					X					X				X					X		
		Está preparado para formar parte de un equipo de trabajo					X					X				X					X		
	Respeto a equipo de trabajo	Se respeta los valores institucionales de todo el equipo de trabajo					X				X					X					X		
	Resolución de dudas	Responde de manera clara las dudas de sus compañeros					X				X					X					X		
	Responsabilidad de acorde a las capacidades	Su grado de responsabilidad está acorde a sus capacidades profesionales					X				X					X					X		
	Liderazgo y cooperación	Logra desarrollar con cooperación el liderazgo en su trabajo					X				X					X					X		

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

**Ficha de validación de juicio de experto**

<b>Nombre del instrumento:</b>	Cuestionario: <b>Desempeño laboral</b>			
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Identificar el nivel de desempeño laboral			
<b>Nombres y apellidos del experto:</b>	Leonardo García Torres			
<b>Documento de identidad:</b>	45657952	<b>Años de experiencia en el área:</b>	10	<b>Máximo grado académico:</b> Maestro
<b>Institución:</b>	Universidad Cesar Vallejo		<b>Cargo:</b>	Coord.
<b>Nacionalidad:</b>	Peruano		<b>Número telefónico</b>	942450489
<b>Firma</b>	 <b>C.P.C.C. NDA. Leonardo García Torres</b> <b>N° MATRÍCULA: 19 - 1182</b>		<b>Fecha</b>	08/07/AAAA

**Matriz de validación del cuestionario de la variable: Liderazgo**

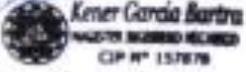
**Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría: .....xxxxx.....**

Definición de la variable: es la capacidad que poseen ciertas personas para poder desarrollar influencia positiva sobre los demás, facilitando la apertura al diálogo y la comunicación para encaminar a actividades enfocadas en lograr resultados benéficos para ambas partes. Koontz et al. (2012).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Posición de poder	Logro de metas	El gerente propicia resultados para el logro de las metas					X					X					X					X	
	Estímulos	El gerente les brinda algún estímulo su participación en las actividades					X					X					X					X	
	Desarrollo de estrategias	El gerente desarrolla estrategias que conduzca al colaborador a desempeñar eficazmente su cargo					X					X					X					X	
	Habilidades	El gerente incentiva el desarrollo de habilidades de los colaboradores para obtener los resultados deseados				X						X				X						X	
	Normas	El gerente como líder marca un ejemplo a seguir al cumplir con las normas y valores establecidos					X					X					X					X	
	Conocimientos	El gerente posee los conocimientos necesarios para dirigir a los colaboradores					X					X					X					X	
Estructura de las ideas	Instrucciones	Recibe instrucciones claras por parte del gerente para mejorar la calidad de su trabajo					X					X					X					X	
	Funciones	El gerente hace cumplir las funciones de acuerdo al reglamento de la empresa					X					X					X					X	
	Actividades	El gerente en coordinación con el personal elabora un cronograma de actividades con el objetivo de mejorar el servicio brindado				X						X					X					X	
	Monitoreo de avance	El gerente monitorea el avance de las metas planteadas					X					X					X					X	
Relaciones líder – miembros	Confianza	El gerente le transmite confianza cuando dialoga con usted					X					X					X					X	
	Comunicación	Mantiene una comunicación amigable con el gerente					X					X					X					X	
	Involucramiento del personal	El gerente consigue que usted se involucre con el cumplimiento de las metas					X					X					X					X	





<b>Objetivo del instrumento:</b>	Identificar el nivel de desempeño laboral				
<b>Nombres y apellidos del experto:</b>	Kener Garcia Bartra				
<b>Documento de identidad:</b>	42951589	<b>Años de experiencia en el área:</b>	5	<b>Máximo grado académico:</b>	Maestro
<b>Institución:</b>	Sutran - Tarapoto		<b>Cargo:</b>	Analista Técnico.	
<b>Nacionalidad:</b>	Peruano		<b>Número telefónico</b>	922425308	
<b>Firma</b>	 		<b>Fecha</b>	10/07/2024	



	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	
	P3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
	P5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
D2	P6	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
	P7	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
	P8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	
D3	P9	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P10	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P11	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P12	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
	P13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
	P14	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0,96	0,78	0,99	0,98	0,81	1,00	0,96	0,78	0,99	0,94	0,75	0,99
D2	0,97	0,79	1,00	0,90	0,70	0,97	0,90	0,70	0,97	0,95	0,76	0,99
D3	0,94	0,75	0,99	0,95	0,76	0,99	0,97	0,79	1,00	0,95	0,76	0,99

Instrumento por Criterio	0,95	0,77	0,99	0,95	0,76	0,99	0,95	0,76	0,99	0,95	0,76	0,99
Instrumento Global	<b>0,95</b>	0,76	0,99									

**V de Ayken**    **0,95**

Mínimo aceptable para que el instrumento sea válido: 0.80

**Anexo 6:**  
**Resultados del análisis de consistencia interna**  
**Análisis de confiabilidad de liderazgo**

---

N	%
---	---

---

Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

**Estadísticas de fiabilidad**

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,974	16

---

**Análisis de confiabilidad de Desempeño laboral**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

**Estadísticas de fiabilidad**

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,975	14

---

**Anexo 7:  
Consentimiento informado**

## **Consentimiento informado (\*)**

Título de la investigación: "Liderazgo y desempeño laboral en Empresas del Sector Hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024"

Investigador (a): Panduro Torrejón Juan Marcos

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Liderazgo y desempeño laboral en Empresas del Sector Hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024", cuyo objetivo es Determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024 la investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Hotel SuiSui

### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

¿Cuál es la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en las empresas del sector hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024?

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará los siguientes *procedimientos del estudio*:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Liderazgo y desempeño laboral en Empresas del Sector Hotelero del Distrito de Tarapoto, 2024"
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de sala de reuniones de la institución Hotel SuiSui. Las respuestas al cuestionario serán  
codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

### ***\*Obligatorio a partir de 18 años***

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google



**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):** Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):** Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):** Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Panduro Torrejón Juan Marcos email: jmarcospt@gmail.com y docente asesor Dr. Sánchez Dávila Keller email: ssanchezda2081@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jasmy Felinda Riestegui Mori

Firma: 

Fecha y hora: 12/07/24 - 6:30 pm

**\*Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

## Anexo 8: Reporte de similitud en software turnitin

 **Universidad César Vallejo**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

Liderazgo y desempeño laboral en Empresas del Sector Hotelero del  
Distrito de Tarapoto, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración De Negocios - MBA**

**AUTOR:**  
Panduro Torrejón Juan Marcos ([orcid.org/0009-0006-4848-8713](https://orcid.org/0009-0006-4848-8713))

**ASESORES:**  
Dr. Sánchez Dávila, Kelfer ([orcid.org/0000-0003-3911-3806](https://orcid.org/0000-0003-3911-3806))  
Dra. Contreras Julián Rosa Mabel ([orcid.org/0000-0002-0196-1351](https://orcid.org/0000-0002-0196-1351))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento  
**TARAPOTO – PERÚ**  
2024

**Resumen de coincidencias**

**15 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés](#)

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	11 % >
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 % >
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
4	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 % >
5	www.caf.com Fuente de Internet	<1 % >
6	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
7	repositorio.usapedro... Fuente de Internet	<1 % >

### Anexo 9:

### Base de datos estadísticos de la muestra piloto

### V1: Liderazgo

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	TOTAL
1	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	43
2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	52
3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	20
4	5	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	28
5	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	56
6	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	27
7	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
8	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	42
9	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	62
10	2	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	71
11	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	66
12	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	41
13	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	37
14	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	55
15	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	30
16	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	40
17	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	49
18	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	24
19	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	54
20	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	26

## V2: Desempeño laboral

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	TOTAL
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	36
3	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	51
4	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	60
5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	59
6	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	37
7	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	35
8	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	47
9	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	25
10	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	35
11	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	47
12	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	17
13	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	22
14	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	48
15	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	35
16	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	47
17	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	17
18	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	22
19	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	48
20	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	24

**Anexo 10:**  
**Base de datos estadísticos de la investigación**  
**V1: Liderazgo**

Nº	Liderazgo																			TOTAL
	Poder de posición							Estructura de la ideas					Relación Líder miembro							
	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	st	pr7	pr8	pr9	pr10	st	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	st	
1	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	64
2	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	10	2	3	3	2	3	2	15	41
3	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	4	17	4	3	4	4	4	4	23	65
4	5	4	5	4	5	5	28	4	4	5	5	18	4	5	5	4	5	4	27	73
5	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	4	25	65
6	3	2	3	2	4	3	17	2	2	4	3	11	2	2	3	2	3	2	14	42
7	2	3	2	3	2	2	14	3	3	2	2	10	3	2	2	3	2	3	15	39
8	4	3	4	3	4	4	22	3	3	4	4	14	3	3	4	3	4	3	20	56
9	2	2	2	2	1	2	11	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	12	30
10	2	3	2	3	3	2	15	3	3	3	1	10	2	2	2	3	2	3	14	39
11	3	3	3	3	4	3	19	3	3	4	1	11	3	4	3	3	3	3	19	49
12	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	3	6	2	2	1	1	1	1	8	20
13	1	2	1	2	2	1	9	2	2	2	4	10	3	1	1	2	1	2	10	29
14	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	4	15	4	3	3	4	3	4	21	56
15	2	3	2	3	3	2	15	3	3	3	3	12	3	2	2	3	2	3	15	42
16	3	3	3	3	4	3	19	3	3	4	3	13	3	4	3	3	3	3	19	51
17	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	7	17
18	1	2	1	2	2	1	9	2	2	2	1	7	2	1	1	2	1	2	9	25
19	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	4	3	3	4	3	4	21	55
20	1	2	1	2	2	1	9	2	2	2	1	7	2	2	1	2	1	2	10	26

21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	64
22	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	10	2	3	3	2	3	2	15	41
23	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	4	17	4	3	4	4	4	4	23	65
24	5	4	5	4	5	5	28	4	4	5	5	18	4	5	5	4	5	4	27	73
25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	4	25	65
26	3	2	3	2	4	3	17	2	2	4	3	11	2	2	3	2	3	2	14	42
27	2	3	2	3	2	2	14	3	3	2	2	10	3	2	2	3	2	3	15	39
28	4	3	4	3	4	4	22	3	3	4	4	14	3	3	4	3	4	3	20	56
29	2	2	2	2	1	2	11	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	12	30
30	2	3	2	3	3	2	15	3	3	3	1	10	2	2	2	3	2	3	14	39
31	3	3	3	3	4	3	19	3	3	4	1	11	3	4	3	3	3	3	19	49
32	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	3	6	2	2	1	1	1	1	8	20
33	1	2	1	2	2	1	9	2	2	2	4	10	3	1	1	2	1	2	10	29
34	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	4	15	4	3	3	4	3	4	21	56
35	2	3	2	3	3	2	15	3	3	3	3	12	3	2	2	3	2	3	15	42
36	3	3	3	3	4	3	19	3	3	4	3	13	3	4	3	3	3	3	19	51
37	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	7	17
38	1	2	1	2	2	1	9	2	2	2	1	7	2	1	1	2	1	2	9	25
39	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	4	3	3	4	3	4	21	55
40	1	2	1	2	2	1	9	2	2	2	1	7	2	2	1	2	1	2	10	26
41	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	64
42	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	10	2	3	3	2	3	2	15	41
43	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	4	17	4	3	4	4	4	4	23	65
44	5	4	5	4	5	5	28	4	4	5	5	18	4	5	5	4	5	4	27	73
45	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	4	25	65
46	3	2	3	2	4	3	17	2	2	4	3	11	2	2	3	2	3	2	14	42
47	2	3	2	3	2	2	14	3	3	2	2	10	3	2	2	3	2	3	15	39

48	4	3	4	3	4	4	22	3	3	4	4	14	3	3	4	3	4	3	20	56
49	2	2	2	2	1	2	11	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	12	30
50	2	3	2	3	3	2	15	3	3	3	1	10	2	2	2	3	2	3	14	39
51	3	3	3	3	4	3	19	3	3	4	1	11	3	4	3	3	3	3	19	49
52	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	3	6	2	2	1	1	1	1	8	20
53	1	2	1	2	2	1	9	2	2	2	4	10	3	1	1	2	1	2	10	29
54	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	4	15	4	3	3	4	3	4	21	56
55	2	3	2	3	3	2	15	3	3	3	3	12	3	2	2	3	2	3	15	42
56	3	3	3	3	4	3	19	3	3	4	3	13	3	4	3	3	3	3	19	51
57	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	7	17
58	1	2	1	2	2	1	9	2	2	2	1	7	2	1	1	2	1	2	9	25
59	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	4	3	3	4	3	4	21	55
60	1	2	1	2	2	1	9	2	2	2	1	7	2	2	1	2	1	2	10	26
61	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	64
62	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	10	2	3	3	2	3	2	15	41
63	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	4	17	4	3	4	4	4	4	23	65
64	5	4	5	4	5	5	28	4	4	5	5	18	4	5	5	4	5	4	27	73
65	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	4	25	65
66	3	2	3	2	4	3	17	2	2	4	3	11	2	2	3	2	3	2	14	42
67	2	3	2	3	2	2	14	3	3	2	2	10	3	2	2	3	2	3	15	39
68	4	3	4	3	4	4	22	3	3	4	4	14	3	3	4	3	4	3	20	56
69	2	2	2	2	1	2	11	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	12	30
70	2	3	2	3	3	2	15	3	3	3	1	10	2	2	2	3	2	3	14	39
71	3	3	3	3	4	3	19	3	3	4	1	11	3	4	3	3	3	3	19	49
72	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	3	6	2	2	1	1	1	1	8	20
73	1	2	1	2	2	1	9	2	2	2	4	10	3	1	1	2	1	2	10	29
74	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	4	15	4	3	3	4	3	4	21	56

<b>75</b>	2	3	2	3	3	2	<b>15</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	3	2	2	3	2	3	<b>15</b>	<b>42</b>
<b>76</b>	3	3	3	3	4	3	<b>19</b>	3	3	4	3	<b>13</b>	3	4	3	3	3	3	<b>19</b>	<b>51</b>
<b>77</b>	1	1	1	1	1	1	<b>6</b>	1	1	1	1	<b>4</b>	1	2	1	1	1	1	<b>7</b>	<b>17</b>
<b>78</b>	1	2	1	2	2	1	<b>9</b>	2	2	2	1	<b>7</b>	2	1	1	2	1	2	<b>9</b>	<b>25</b>
<b>79</b>	3	4	3	4	3	3	<b>20</b>	4	4	3	3	<b>14</b>	4	3	3	4	3	4	<b>21</b>	<b>55</b>
<b>80</b>	1	2	1	2	2	1	<b>9</b>	2	2	2	1	<b>7</b>	2	2	1	2	1	2	<b>10</b>	<b>26</b>
<b>81</b>	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>	<b>64</b>
<b>82</b>	3	2	3	2	3	3	<b>16</b>	2	2	3	3	<b>10</b>	2	3	3	2	3	2	<b>15</b>	<b>41</b>
<b>83</b>	4	4	4	4	5	4	<b>25</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	4	3	4	4	4	4	<b>23</b>	<b>65</b>
<b>84</b>	5	4	5	4	5	5	<b>28</b>	4	4	5	5	<b>18</b>	4	5	5	4	5	4	<b>27</b>	<b>73</b>
<b>85</b>	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	5	4	4	4	4	<b>25</b>	<b>65</b>
<b>86</b>	2	3	2	3	3	2	<b>15</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	3	2	2	3	2	3	<b>15</b>	<b>42</b>
<b>87</b>	3	3	3	3	4	3	<b>19</b>	3	3	4	3	<b>13</b>	3	4	3	3	3	3	<b>19</b>	<b>51</b>

## V2: Desempeño laboral

Nº	Desempeño laboral																	TOTAL
	Conocimiento del cargo						Responsabilidad				Trabajo en equipo							
	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	st	pr6	pr7	pr8	st	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	st	
1	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	55
2	3	2	3	2	3	13	3	2	2	7	3	3	3	2	3	2	16	36
3	4	4	5	3	3	19	4	4	4	12	1	3	4	4	4	4	20	51
4	5	4	5	4	5	23	5	4	4	13	1	5	5	4	5	4	24	60
5	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	4	5	4	4	4	4	25	59
6	3	2	4	3	2	14	3	2	2	7	4	2	3	2	3	2	16	37
7	2	3	2	2	2	11	2	3	3	8	4	2	2	3	2	3	16	35
8	4	3	4	2	3	16	4	3	3	10	4	3	4	3	4	3	21	47
9	2	2	1	1	2	8	2	2	2	6	1	2	2	2	2	2	11	25
10	2	3	3	2	2	12	2	3	3	8	3	2	2	3	2	3	15	35
11	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9	4	4	3	3	3	3	20	47
12	1	1	1	2	2	7	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	7	17
13	1	2	2	2	1	8	1	2	2	5	2	1	1	2	1	2	9	22
14	3	4	3	4	3	17	3	4	4	11	3	3	3	4	3	4	20	48
15	2	3	3	2	2	12	2	3	3	8	3	2	2	3	2	3	15	35
16	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9	4	4	3	3	3	3	20	47
17	1	1	1	2	2	7	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	7	17
18	1	2	2	2	1	8	1	2	2	5	2	1	1	2	1	2	9	22
19	3	4	3	4	3	17	3	4	4	11	3	3	3	4	3	4	20	48
20	1	2	2	2	2	9	1	2	2	5	2	2	1	2	1	2	10	24
21	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	55
22	3	2	3	2	3	13	3	2	2	7	3	3	3	2	3	2	16	36
23	4	4	5	3	3	19	4	4	4	12	1	3	4	4	4	4	20	51
24	5	4	5	4	5	23	5	4	4	13	1	5	5	4	5	4	24	60
25	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	4	5	4	4	4	4	25	59
26	3	2	4	3	2	14	3	2	2	7	4	2	3	2	3	2	16	37
27	2	3	2	2	2	11	2	3	3	8	4	2	2	3	2	3	16	35
28	4	3	4	2	3	16	4	3	3	10	4	3	4	3	4	3	21	47
29	2	2	1	1	2	8	2	2	2	6	1	2	2	2	2	2	11	25
30	2	3	3	2	2	12	2	3	3	8	3	2	2	3	2	3	15	35
31	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9	4	4	3	3	3	3	20	47
32	1	1	1	2	2	7	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	7	17
33	1	2	2	2	1	8	1	2	2	5	2	1	1	2	1	2	9	22
34	3	4	3	4	3	17	3	4	4	11	3	3	3	4	3	4	20	48
35	2	3	3	2	2	12	2	3	3	8	3	2	2	3	2	3	15	35
36	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9	4	4	3	3	3	3	20	47
37	1	1	1	2	2	7	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	7	17
38	1	2	2	2	1	8	1	2	2	5	2	1	1	2	1	2	9	22

39	3	4	3	4	3	17	3	4	4	11	3	3	3	4	3	4	20	48
40	1	2	2	2	2	9	1	2	2	5	2	2	1	2	1	2	10	24
41	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	55
42	3	2	3	2	3	13	3	2	2	7	3	3	3	2	3	2	16	36
43	4	4	5	3	3	19	4	4	4	12	1	3	4	4	4	4	20	51
44	5	4	5	4	5	23	5	4	4	13	1	5	5	4	5	4	24	60
45	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	4	5	4	4	4	4	25	59
46	3	2	4	3	2	14	3	2	2	7	4	2	3	2	3	2	16	37
47	2	3	2	2	2	11	2	3	3	8	4	2	2	3	2	3	16	35
48	4	3	4	2	3	16	4	3	3	10	4	3	4	3	4	3	21	47
49	2	2	1	1	2	8	2	2	2	6	1	2	2	2	2	2	11	25
50	2	3	3	2	2	12	2	3	3	8	3	2	2	3	2	3	15	35
51	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9	4	4	3	3	3	3	20	47
52	1	1	1	2	2	7	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	7	17
53	1	2	2	2	1	8	1	2	2	5	2	1	1	2	1	2	9	22
54	3	4	3	4	3	17	3	4	4	11	3	3	3	4	3	4	20	48
55	2	3	3	2	2	12	2	3	3	8	3	2	2	3	2	3	15	35
56	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9	4	4	3	3	3	3	20	47
57	1	1	1	2	2	7	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	7	17
58	1	2	2	2	1	8	1	2	2	5	2	1	1	2	1	2	9	22
59	3	4	3	4	3	17	3	4	4	11	3	3	3	4	3	4	20	48
60	1	2	2	2	2	9	1	2	2	5	2	2	1	2	1	2	10	24
61	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	55
62	3	2	3	2	3	13	3	2	2	7	3	3	3	2	3	2	16	36
63	4	4	5	3	3	19	4	4	4	12	1	3	4	4	4	4	20	51
64	5	4	5	4	5	23	5	4	4	13	1	5	5	4	5	4	24	60
65	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	4	5	4	4	4	4	25	59
66	3	2	4	3	2	14	3	2	2	7	4	2	3	2	3	2	16	37
67	2	3	2	2	2	11	2	3	3	8	4	2	2	3	2	3	16	35
68	4	3	4	2	3	16	4	3	3	10	4	3	4	3	4	3	21	47
69	2	2	1	1	2	8	2	2	2	6	1	2	2	2	2	2	11	25
70	2	3	3	2	2	12	2	3	3	8	3	2	2	3	2	3	15	35
71	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9	4	4	3	3	3	3	20	47
72	1	1	1	2	2	7	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	7	17
73	1	2	2	2	1	8	1	2	2	5	2	1	1	2	1	2	9	22
74	3	4	3	4	3	17	3	4	4	11	3	3	3	4	3	4	20	48
75	2	3	3	2	2	12	2	3	3	8	3	2	2	3	2	3	15	35
76	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9	4	4	3	3	3	3	20	47
77	1	1	1	2	2	7	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	7	17
78	1	2	2	2	1	8	1	2	2	5	2	1	1	2	1	2	9	22
79	3	4	3	4	3	17	3	4	4	11	3	3	3	4	3	4	20	48
80	1	2	2	2	2	9	1	2	2	5	2	2	1	2	1	2	10	24
81	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	55

<b>82</b>	3	2	3	2	3	<b>13</b>	3	2	2	<b>7</b>	3	3	3	2	3	2	<b>16</b>	<b>36</b>
<b>83</b>	4	4	5	3	3	<b>19</b>	4	4	4	<b>12</b>	1	3	4	4	4	4	<b>20</b>	<b>51</b>
<b>84</b>	5	4	5	4	5	<b>23</b>	5	4	4	<b>13</b>	1	5	5	4	5	4	<b>24</b>	<b>60</b>
<b>85</b>	4	4	4	5	5	<b>22</b>	4	4	4	<b>12</b>	4	5	4	4	4	4	<b>25</b>	<b>59</b>
<b>86</b>	3	2	4	3	2	<b>14</b>	3	2	2	<b>7</b>	4	2	3	2	3	2	<b>16</b>	<b>37</b>
<b>87</b>	2	3	2	2	2	<b>11</b>	2	3	3	<b>8</b>	4	2	2	3	2	3	<b>16</b>	<b>35</b>

## Anexo 11:

### Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de la investigación

#### Autorización de uso de información de empresa

Yo, PATRICK JACQUES ACUÑA TANANTA,  
identificado con DNI N.º 44369593, en mi calidad de GERENTE DE OPERACIONES  
del área de GERENCIA DE OPERACIONES  
de la empresa SERVICIOS TURÍSTICOS CUMBAZA S.R.L.  
con R.U.C N.º 20531430248, ubicada en la ciudad de TARAPOTO

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a, ita,) JUAN MARCO PANDURO TORREJÓN  
Identificado(s) con DNI N.º 44632423, de la Maestría en Administración de  
Negocios - MBA para que utilice la siguiente información de la empresa:

EL NUMERO Y NOMBRES DE LOS TRABAJADORES

con la finalidad de que pueda desarrollar su  Tesis para optar el Grado Académico de  
Maestro (a) /  Tesis para optar el Grado Académico de Doctor (a). Además, el  
estudiante puede:

- Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
 Mencionar el nombre de la empresa.

SERVICIOS TURÍSTICOS CUMBAZA S.R.L.  
Patrick Jacques Acuña Tananta  
GERENTE DE OPERACIONES

Firma y sello del representante legal  
DNI: 44369593

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de  
Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de  
datos, el alumno será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente;  
asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la  
empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

PA  
Firma del estudiante  
DNI: 44632423

**Autorización de uso de información de empresa**

Yo, BASTY LUZ ALEGRIA RIOS  
identificado con DNI N.º 70234170, en mi calidad de ADMINISTRADORA

del área de ADMINISTRACIÓN

de la empresa HOTEL SUISUI - TEODORO LLANOS SARMIENTO  
con R.U.C N.º 10009666261, ubicada en la ciudad de TARAPOTO

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor(a, ita,) JUAN MARCOS PANDURO TORREJÓN  
Identificado(s) con DNI N.º 44632423, de la Maestría en Administración de  
Negocios - MBA para que utilice la siguiente información de la empresa:

BASE DE DATOS DEL PERSONAL

con la finalidad de que pueda desarrollar su  Tesis para optar el Grado Académico de  
Maestro (a) / ( ) Tesis para optar el Grado Académico de Doctor (a). Además, el  
estudiante puede:

- ( ) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
 Mencionar el nombre de la empresa.

  
-----  
**SUISUI**  
**ADMINISTRACIÓN**  
**HOTEL SUISUI**

Firma y sello del representante legal  
DNI: 70234170

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de  
Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de  
datos, el alumno será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente;  
asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la  
empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
-----  
Firma del estudiante  
DNI: 44632423

**Autorización de uso de información de empresa**

Yo, Dennis Requejo Pardo  
identificado con DNI N.º 46525275, en mi calidad de Administradora  
del área de Administración  
de la empresa Riosol Hoteles SAC.  
con R.U.C N.º 20542238462, ubicada en la ciudad de Tarapoto.

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor(a, ita.) Juan Marcos Panduro Torrejón  
Identificado(s) con DNI N.º 44632423, de la Maestría en Administración de  
Negocios - MBA para que utilice la siguiente información de la empresa:

Nombres de Trabajadores

con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Tesis para optar el Grado Académico de  
Maestro (a) / ( ) Tesis para optar el Grado Académico de Doctor (a). Además, el  
estudiante puede:

- ( ) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
( ) Mencionar el nombre de la empresa.

  
RIOSOL HOTEL TARAPOTO  
Dennis Requejo Pardo  
ADMINISTRADORA  
Firma y sello del representante legal  
DNI: 46525275

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de  
Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de  
datos, el alumno será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente;  
asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la  
empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
Firma del estudiante  
DNI: 44632423...

**Autorización de uso de información de empresa**

Yo, Amith Londono Rosero  
identificado con DNI N.º 41505261, en mi calidad de ADMINISTRADOR  
del área de ADMINISTRATIVA  
de la empresa INVERSIONES DEL APUDIA TENCO E.I.P.C  
con R.U.C N.º 20602011497, ubicada en la ciudad de TARAPOTO

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor(a, ita,) JUAN MARCOS PANDURO TORREJÓN  
Identificado(s) con DNI N.º 44632423, de la Maestría en Administración de  
Negocios - MBA para que utilice la siguiente información de la empresa:

BASE DE DATOS DE TRABAJADORES

con la finalidad de que pueda desarrollar su  Tesis para optar el Grado Académico de  
Maestro (a) / ( ) Tesis para optar el Grado Académico de Doctor (a). Además, el  
estudiante puede:

- ( ) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- ( ) Mencionar el nombre de la empresa.

  
Firma y sello del representante legal  
DNI: 41505261...

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de  
Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de  
datos, el alumno será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente;  
asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la  
empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
Firma del estudiante  
DNI: 44632423....

\* Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.