



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en los colaboradores de una
empresa privada de call center en Piura.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA:

Urbina Avendaño, Perla Estrella de las Mercedes (orcid.org/0000-0002-8849-7861)

ASESOR:

Dr. Borrego Rosas, Carlos Esteban (orcid.org/0000-0001-6168-300X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis mejores mentores y personas de confianza, mis padres Segundo y Flavia. Siempre han confiado en mí y nunca dudaron de lo lejos que podía llegar.

A mis cómplices de planes y sueños, mis hermanos Abel, Francisco y Jesús. Son las personas más incondicionales y han sido parte de mis primeros pacientes y de los mejores.

A mis complementos de mi felicidad familiar, mi cuñada Amparo y mis sobrinos Stefan, Azriel y Amabel. Sigán en mi vida en las buenas y en las malas.

La autora

Agradecimiento

Agradezco a Dios por todas las oportunidades que me sigue brindado para demostrar el amor a esta carrera y a los demás.

Quiero agradecer a quienes colaboraron para la ejecución de este trabajo y su disposición hasta el final.

Doy las gracias a mi docente asesor por la paciencia brindada y su forma de enseñanza en la elaboración de mi tesis.

Agradezco a mi Miss Maribel Díaz Espinoza por enseñarme que investigar es bonito y haberme dado la oportunidad de practicarlo muchas veces junto a ella.

Cómo no mencionar a mi asesora personal y gratuita, mi pequeña As, eres siempre lo máximo.

La autora

Indice de Contenidos

CARÁTULA	I
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
INDICE DE CONTENIDO	V
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Variables y operacionalización	26
3.3. Población, muestra y muestreo	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.5. Procedimientos	31
3.6. Método de análisis de datos	32
3.7. Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS	34
VI. DISCUSIONES	39
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	51

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Análisis descriptivo de la distribución de la muestra según su sexo</i>	29
Tabla 2. <i>Análisis descriptivo de la distribución de la muestra según su puesto de trabajo</i>	29
Tabla 3. <i>Estilos de liderazgo en los colaboradores de una empresa privada de call center de Piura</i>	34
Tabla 4. <i>Nivel de Satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de call center de Piura</i>	35
Tabla 7. <i>Análisis correlacional entre las variables Estilos de Liderazgo y Satisfacción laboral</i>	36
Tabla 8. <i>Análisis correlacional entre las dimensiones de las variables Estilos de Liderazgo y Satisfacción laboral</i>	37

Resumen

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer cómo se relacionan los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de call center de Piura. Es una investigación de tipo básico y cuantitativa, de diseño no experimental – correlacional, con corte transversal o transaccional. Se consideró una población de 200 colaboradores, siendo la muestra 132 de los mismos entre varones y mujeres entre los 18 y 40 años de edad pertenecientes a una empresa privada de call center de la ciudad de Piura.

Los resultados determinaron que no existe correlación significativa entre la variable estilos de liderazgo y satisfacción laboral; se obtuvo un coeficiente de correlación de $-.043$ y una significancia obtenida de $.626$; lo que convierte a las variables en independientes una de la otra. Se halló que el tipo de estilo de liderazgo predominante es el estilo emotivo libre (38.6%) y con respecto a la satisfacción laboral, el nivel que predomina es el muy insatisfecho (72.7%). Lo que también conllevó a que no exista relación significativa entre ninguna dimensión de la variable estilos de liderazgo (generativo punitivo, generativo nutritivo, racional, emotivo libre, emotivo dócil y emotivo indócil) se relaciona con las dimensiones de la variable satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos).

Palabras claves: Estilos de liderazgo, satisfacción laboral.

Abstract

The objective of this research work was to establish how leadership styles and job satisfaction are related in the collaborators of a private call center company in Piura. It is a basic and quantitative type of research, with a non-experimental design - correlational, cross-sectional or transactional. A population of 200 collaborators was considered, the sample being 132 of them between men and women between 18 and 40 years of age belonging to a private call center company in the city of Piura.

The results determined that there is no significant correlation between the variable leadership styles and job satisfaction; a correlation coefficient of -0.043 and a significance of $.626$ were obtained; which makes the variables independent of each other. It was found that the predominant type of leadership style is the free emotional style (38.6%) and with respect to job satisfaction, the predominant level is very dissatisfied (72.7%). What also led to the fact that there is no significant relationship between any dimension of the leadership styles variable (punitive generative, nurturing generative, rational, free emotional, docile emotional and unruly emotional) is related to the dimensions of the job satisfaction variable (significance of the task, working conditions, personal and/or social recognition and economic benefits).

Keywords: Leadership styles, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Cuando las organizaciones comenzaron a evolucionar y empezaron a preocuparse por el bienestar biopsicosocial de sus colaboradores, sabían que aquel cambio debía iniciar desde las personas que estaban al frente, pues nadie mejor como ellos para ser los más interesados en que sus trabajadores tuvieran las suficientes herramientas disponibles y así, éstos, brindar una mejor productividad en las tareas encomendadas en su trabajo. Hablar de un líder, ha ido hasta en muchos años de la historia de la humanidad, describir a una persona autocrática que no medía ni evaluaba la percepción de sus colaboradores y su palabra era ley. Sin embargo, actualmente se sabe que, para que una empresa cumpla sus metas planteadas de manera óptima, es necesario la apertura del líder y la respuesta del colaborador.

La relación que puede hallarse entre algún estilo de liderazgo y la satisfacción laboral se ha investigado en distintos lugares del mundo. En el caso de Pakistán, se realizó un estudio en el sector educativo; donde se comprobó que el liderazgo transformacional puede inducir a cambios psicológicos a sus colaboradores. Lo que no ocurrió con el liderazgo transaccional, ya que este se relaciona negativamente con la satisfacción laboral.

En Argentina se estudiaron la relación entre el liderazgo transformador y la satisfacción laboral, teniendo como resultado que este tipo de liderazgo se vincula hasta cierto con la satisfacción del trabajador. Puede decirse entonces que se ha llevado a cabo la aplicación de este tipo de liderazgo en diferentes países como es el caso de Argentina y Pakistán; ambos que difieren a nivel social, cultural, económico y tecnológico; llegando ambos al mismo resultado, teniendo un efecto positivo en la satisfacción laboral (Añazco, Valdivieso y Sánchez, 2018).

Al hablar de liderazgo en nuestro país en esta época del bicentenario, se entiende que se pretende la emergencia de un liderazgo que esté al servicio de la nación y que se desencadene en una evolución positiva que conlleve personas de cambio que resuelvan desafíos como propios y den seguridad de un desarrollo sostenible, que sean líderes convincentes con compromiso en sus acciones y sepan brindar confianza a quienes confían en ellos. Se sigue apostando por la importancia de la acción en las organizaciones para el avance del país; en un

crecimiento de economía responsable donde invertir e innovar son los pilares para de trabajo, bienestar y productividad para los peruanos y el medio ambiente. Sólo así podremos hacer frente a los desafíos que como nación enfrentamos.

Por otro lado, respecto a la satisfacción laboral peruana actual, Cecilia Ibarra, Country Manager de Ackermann International, comenta que “las organizaciones ya no tienen como prioridad la trayectoria del cliente sino también la del colaborador (Employee Experience) puesto que todo inicia de manera interna”. En la última encuesta sobre satisfacción laboral en nuestro país, sólo el 24% de los peruanos es feliz en su trabajo. El Employee Experience lo que quiere es aumentar este porcentaje para así optimizar la motivación, trayectoria y compromiso de los trabajadores.

Ramírez (2013) indica que el liderazgo está presente en todos los grupos formados por personas y gracias a que el ser humano es alguien psicosocial, podemos ubicarlo entre lo propositivo y operacional de la administración. El poder y la forma en cómo se dirige una organización va a estar íntimamente relacionado con la satisfacción laboral; que viene a ser el nivel de conformidad que tiene un trabajador en su entorno laboral. Dentro de la satisfacción laboral están otros aspectos como el salario, tipo de tareas, relaciones con los demás, la seguridad, etc. (Pérez y Gardey, 2011).

Actualmente, dando una mirada al contexto regional, somos testigos que no todos los trabajadores piuranos cuentan con una buena gestión por parte de su líder y, por ende, no tienen un grado óptimo de satisfacción en su trabajo. Las empresas de call center no son ajenas a esto, ya que por la demanda de los clientes que se atienden a diario, muchas veces son los líderes encargados los que ejercen presión a sus colaboradores para poder cumplir con los indicadores y objetivos planteados.

Es por ello que se plantea el siguiente problema de investigación ¿Cómo se relacionan los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de call center de Piura?

Este trabajo se justifica bajo la necesidad de conocer los estilos de liderazgo predominantes en una empresa privada de call center y cómo interfieren estos en el grado de comodidad que tienen sus trabajadores dentro de la organización.

A nivel teórico, la presente investigación contribuirá en profundizar conocimientos científicos, ya que se estudiará en su totalidad la relación entre las dimensiones de las variables estudio estilos liderazgo y satisfacción laboral en los colaboradores de un call center piurano. Del mismo modo, en el marco teórico de este trabajo se expondrán aquellas investigaciones previas y teorías que respalden la acción de ambas variables en la psicología. Asimismo, servirá como una investigación antecedente y de fundamento teórico para otros estudios que plasmen la asociación de dichas variables en el mismo tipo de población.

A nivel práctico, los resultados obtenidos, permitirán a los encargados de la organización implementar programas y estrategias sobre la ejecución de un liderazgo positivo con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de sus colaboradores. Se incentivará a las áreas de Recursos Humanos a gestionar políticas y programas enfocados en promover la práctica de estilos de liderazgos sanos enfocados en la satisfacción laboral como medio para hacer frente a aquellas situaciones negativas en el contexto laboral.

A nivel social, a partir de los resultados se pretende que todos los colaboradores partícipes de esta investigación adquieran nuevas conductas para llevarlas a la práctica a nivel personal, familiar y también dentro del círculo donde se relacionen. Se pretende que adquieran acciones de un liderazgo óptimo en cada uno de los aspectos de su vida, del mismo modo, tener de conocimiento que la satisfacción antes de ser laboral debe ser personal; todo colaborador debe tener en claro que será de ayuda en el trabajo de su organización siempre y cuando haya conseguido satisfacer sus necesidades principales.

El objetivo principal que conlleva a la realización de este proyecto de investigación, es establecer cómo se relacionan los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de call center de Piura.

Mientras que los objetivos específicos que persigue serán tres. Identificar los estilos de liderazgo predominantes en los colaboradores de una empresa privada de call center de Piura. Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de call center de Piura. Establecer la relación de las dimensiones (generativo punitivo, generativo nutritivo, racional, emotivo libre, emotivo dócil y emotivo indócil) de los estilos de liderazgo y las dimensiones (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de la satisfacción laboral.

Por último, la hipótesis general que acompañará este trabajo es: Existe relación significativa entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de call center de Piura.

Del mismo modo, se plantea la siguiente hipótesis específica: Existe relación significativa entre las dimensiones (generativo punitivo, generativo nutritivo, racional, emotivo libre, emotivo dócil y emotivo indócil) de los estilos de liderazgo y las dimensiones (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de la satisfacción laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes a nivel internacional. (Niño y Parra, 2019), la finalidad de su investigación fue determinar la relación entre los estilos de liderazgo y niveles de satisfacción laboral en personal operativo en una empresa de vigilancia y seguridad privada en Cali - Colombia, 2018; su muestra fueron 147 guardias de seguridad, siendo un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal. Los cuestionarios utilizados fueron: Ficha de datos generales del Ministerio de la Protección Social, Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 y Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ). Los resultados arrojaron que el estilo de liderazgo predominante fue el transformacional, ya que el 44.3 % de los trabajadores lo refirieron.

(Oliva y Molina, 2016), su objetivo fue determinar los estilos de liderazgo de directores de los centros de salud y la satisfacción laboral percibida por los funcionarios de las mismas, en la comuna de Chillán – Chile. Su diseño fue descriptivo-correlacional de corte transversal con una muestra de 179 colaboradores. Se aplicaron los cuestionarios de liderazgo situacional y satisfacción laboral. Los resultados determinaron que predominaba el estilo de liderazgo directivo con un porcentaje de 38% y en la satisfacción laboral el nivel predominante fue el medio con un porcentaje de 52%. Esto indicó que existe una relación positiva entre los estilos de liderazgo y la satisfacción personal en los funcionarios.

(Ojeda, 2016), presentó el objetivo de determinar si los estilos de liderazgo influyen en la satisfacción laboral de las y los servidores públicos de La Casa de la Cultura Ecuatoriana. La población estudiada fueron 108 trabajadores, de los cuales 95 eran servidores públicos y 13 directores. La investigación fue exploratoria, descriptiva, correlacional y con un diseño no experimental. Los instrumentos utilizados fueron el Test Grid Gerencial los estilos de liderazgo y la encuesta Great Place to work la satisfacción laboral. Los resultados determinaron que ambas variables no se relacionan de manera positiva, por el contrario, los inadecuados estilos de liderazgo tienen como resultado una satisfacción en nivel bajo.

(Chiang, Gómez y Salazar, 2014), el objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre la satisfacción laboral y el estilo de liderazgo en 145 docentes de instituciones de educación pública y privada en Chile. Fue un estudio empírico transversal, descriptivo y correlacional. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario de Chiang para la satisfacción laboral y un cuestionario basado en la teoría situacional de Hersey y Blanchard para los estilos de liderazgo. Los resultados indicaron la existencia de una correlación significativa positiva entre ambas variables de estudio.

(Contreras, Espinal y Pachón, 2013), establecieron como propósito de estudio identificar la presencia del Síndrome de Burnout, los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales de un hospital de tercer nivel en Bogotá – Colombia. Fueron 309 los participantes de este trabajo; teniendo el estudio un diseño exposfacto retrospectivo de tipo descriptivo. Los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron fueron el MBI, el TAP y el Test de Satisfacción Laboral S20/23. Los resultados determinaron que existe un nivel bajo de burnout y un alto nivel de satisfacción laboral; por otro lado, no se halló relación entre el liderazgo y el burnout, pero sí entre el liderazgo y satisfacción en el trabajo.

Antecedentes nacionales. (Rosales y Trujillo, 2020), tuvieron el objetivo de identificar si los Estilos de Liderazgo (EL) de los directivos predicen la Satisfacción Laboral (SL) del personal administrativo en un instituto de Educación Superior en Lima. Participaron 84 trabajadores, el diseño empleado fue empírico, de estrategia asociativa y de estudio predictivo transversal. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de EL CELID forma S y el Cuestionario de Satisfacción S21/26. Los resultados indicaron que el liderazgo transformacional se relaciona significativamente con las dimensiones de la variable satisfacción y el liderazgo transaccional se relaciona positivamente sólo con la dimensión participación de la variable satisfacción laboral.

(Chipa y Choque, 2017), tuvieron como objetivo determinar la relación que existe entre estilos de liderazgo y satisfacción laboral, del personal de enfermería de Micro Red Santa Adriana - Juliaca; estudiaron a 43 profesionales de enfermería. La investigación fue de tipo no experimental de corte transversal

descriptivo correlacional; utilizando los instrumentos el Cuestionario de estilos de Liderazgo (CELID – A) y el instrumento Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo. A través de la prueba estadística Tau-b de Kendall, se obtiene como resultado que no hay relación entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería.

(Chacón, 2016), plateó el objetivo de esclarecer la relación entre las variables: liderazgo transformacional y satisfacción laboral, donde fueron partícipes 65 colaboradores. Los instrumentos usados fueron la Escala de Liderazgo Transformacional adaptada al contexto chileno por Vega y Zavala (2004) y la escala de satisfacción laboral de Yamamoto (2012). Los resultados determinaron que sí existe correlación positiva y significativa entre ambas variables.

Antecedentes regionales, (Moscol, 2017) en su trabajo tuvo el objetivo de determinar la relación entre los estilos de liderazgo y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Piura. Asimismo, fue de tipo cuantitativo, no experimental – transversal. Fueron evaluados 200 colaboradores. Los resultados determinaron que no existe correlación significativa entre las variables de estudio ($p > 0.05$), lo que demuestra que son independientes.

La definición de la primera variable parte desde el concepto de (Gómez, 2002), el liderazgo es aquella influencia que se ejerce sobre un determinado grupo de personas para la realización de metas.

(Davis y Newstrom, 2003), determinan que el liderazgo es el lograr influencia sobre las demás personas trabajando en equipo y con un nivel de entusiasmo adecuado para la realización de los objetivos planteados.

(Payeras, 2004), da a conocer el liderazgo como un conjunto de actitudes que todo líder utiliza como materiales para poder ejercer influencia en las personas y grupos. La influencia utilizada va a sustentarse en valores que le permitan a la persona incorporar sus propias acciones.

Lussier (2005) determina que el liderazgo es aquel proceso de un líder y seguidores para llegar a las metas establecidas que tiene la empresa a través del

cambio. Es necesario que este procedimiento se realice de manera recíproca entre ambas partes y no sólo del líder a uno de los trabajadores. Es saber la manera correcta de dar dirección y potenciar habilidades.

Chiavenato (2009) define al liderazgo como aquella influencia externa que se lleva a cabo en un escenario determinado con la finalidad de lograr objetivos. Es también una característica innata de algunos directivos y es necesario tomar en cuenta aspectos de los mismos como ser eficaz en el uso del poder, ser responsable, tener la destreza de entender que todas las personas tiene distintas maneras de motivarse, así como también la motivación va a variar de contexto. Se debe contar con la capacidad necesaria de fomentar un contexto que permita alcanzar esas motivaciones y explotaras.

Por otra parte, Elliott (2004) determina que el liderazgo es aquella responsabilidad de algunos roles cuando influyen en alguien personal o colectivamente para que puedan acceder a trabajar de manera voluntaria por el logro de las metas y los objetivos propuestos por el líder; de esta manera todos avanzarán hacia una misma dirección, bajo las cualidades de dicho papel desempeñado.

De igual modo, Bouditch citado por Soto (2001) dice que el liderazgo es todo esfuerzo que se lleva a cabo para tener influencia en el accionar de otros o para lograr que se cumplan los objetivos a nivel organizacional e individual. Por eso se dice que la tarea principal de un líder debe ser generar cambios, para esto es necesario que cuente con la capacidad de brindar acciones enérgicas que dirijan el camino para que los demás puedan seguirlo.

Robbins (2005) manifiesta que el liderazgo es imprescindible en los negocios, a nivel de gobierno y en todas las asociaciones que determinan la forma en que vivimos, jugamos y hasta trabajamos. Para Robbins, viene a ser la destreza de ejercer influencia en un grupo para la conseguir metas. Esta influencia puede estar ejercida de manera formal como un gerente al frente de una empresa, aunque no siempre es garantía que el gerente de una empresa desempeñe un buen papel de líder.

Para Solórzano (2007), da a conocer que el liderazgo es aquella habilidad de influencia en un conjunto de individuos que tiene como finalidad el cumplimiento de objetivos. Normalmente no nace de los propios grupos tener este tipo de destreza, se necesitará de alguien que lo guíe para la culminación exitosa de sus metas, lo ideal es que sea direccionado por un líder.

Fishman (2000), compara al liderazgo con un espiral, ya que las acciones inician internamente hacia lo externo. Es importante que un líder cuente con un grado de profundidad de manera interna, esto otorgará un liderazgo positivo y hará que las personas que están bajo esta dirección, potencien sus habilidades de manera correcta. Se debe primero lograr un liderazgo a nivel personal, caracterizado por ser equilibrado, tener una buena autoestima, capacidad de obtener nuevos conocimientos y ser visionario.

El líder no sólo se conceptualiza según la clase o finalidad del grupo, también interfiere la manera en cómo dirige personalmente al mismo y cómo este logra establecer un ambiente organizacional. Egoavil (2003).

El liderazgo es la ejecución de distintas acciones ordenadas y eficaces que ejerce una persona sobre un grupo determinado de individuos. Estas acciones son ejercidas por alguien denominado líder, quien se encargará de direccionar el cumplimiento satisfactorio de objetivos planteados; evidenciando así un trabajo compacto en equipo.

Respecto a las teorías que involucran el estudio del liderazgo, Madrigal (2005), nos dice que las teorías datan desde inicios del siglo XX y se ha encontrado una variedad de perspectivas o enfoques que se detallarán a continuación:

Madrigal (2005) refiere que estos enfoques pueden estar divididos en cuatro grupos. El primero, nos habla de la Teoría de los Rasgos, que identifica de manera global las características físicas, sociales, de intelecto y personales que pueden tener en común los líderes. Para dar efecto a esta teoría se han determinado seis rasgos comunes como; autoconfianza, inteligencia, integridad, deseo de dirigir, honradez y ambición. Este estudio también otorga pruebas que es necesario tener control sobre las acciones para poder ser un buen líder. Sin

embargo, tiene algunos quiebres como la mínima relación que existe entre el liderazgo y estos rasgos específicos; además no se está tomando en cuenta las necesidades de los miembros que son dirigidos, y tampoco se logra distinguir el valor de los diferentes rasgos.

Ya en la década de los cuarenta las investigaciones sobre el liderazgo se enfocan en los estudios de las acciones en concreto, lo que determinó el segundo grupo, la Teoría de la Conducta. Este estudio se basó en exponer cómo el liderazgo es una serie de acciones son utilizadas por aquellos que lo ponen en práctica.

Las diferencias entre la primera y segunda teoría nos llevan a plantearnos la idea de que, si la Teoría de los Rasgos fuera cierta, entonces todos naceríamos con la habilidad para ser líderes, ya que sería algo innato. Por otro lado, si se daría como válida la Teoría de la Conducta, el liderazgo podría ser aprendido a través de conductas en específico que te conviertan en un buen líder (Madrigal.2005).

Dentro de los quiebres que tuvo la Teoría de la Conducta está el hecho de no dar detalle entre la conducta del líder y la ventaja del grupo, tampoco determinaron conceptos globales, ya que la manera de comportamiento cambiaba según los escenarios a lo que era expuesto y no se tomó en cuenta las características de las situaciones cuando interviene el triunfo o el fracaso.

Después de los negativos y escasos resultados de las teorías anteriormente mencionadas, se determinó el estudio dentro del dominio de los ambientes, así nace el tercer grupo de estudio del liderazgo, la Teoría de las Contingencias.

Palomo (2004) explica que se determina una relación entre el estilo de liderazgo, representado por (Y) y el contexto, representado por (X). Por lo tanto, se señala que cada situación o contexto (X) había un estilo de liderazgo correcto (Y). el problema llegó cuando se intentó separar estas condiciones de la situación. No obstante, se determinó que el líder debe ser alguien flexible, alguien que cuente con la habilidad de adecuar sus conductas a varios ambientes.

Actualmente se habla del cuarto grupo, las Teorías Contemporáneas, donde se lleva a cabo una comparación entre el liderazgo de tipo carismático o transaccional con el transformacional. Los seres humanos naturalmente le otorgan a toda causa un efecto con lógica, esto quiere decir que, si ocurre un acontecimiento se le atribuye a algo.

El liderazgo de tipo carismático o transaccional es una capacidad que sorprende mucho en un líder, ya que es visto como alguien que posee mucha seguridad y se encuentra muy comprometido con los objetivos planteados que tiene la organización. Este estilo también se va a basar en la transacción que tiene el líder con sus asociados, si ellos realizan sus labores de manera correcta para poder cumplir con las metas establecidas, él les otorgará reconocimiento y beneficios como remuneraciones, promociones, etc.

Se ha estudiado que existe una relación entre un líder carismático y las ventajas de las personas que se encuentran a su cargo. Ser carismático no es algo que se aprenda, pero sí se pueden aprender muchas conductas carismáticas, pues así se otorgan refuerzos positivos hacia seguidores de este estilo de liderazgo.

Palomo (2004). La mayoría de las teorías que se han planteado sobre el liderazgo se basan en las conductas del líder, por lo que se enmarcan dentro de lo que denomina liderazgo transaccional. Sin embargo, existe otro tipo de liderazgo que es superior a todos y que le proporciona al líder la capacidad de emitir ideas a favor de las metas que se han planteado. Este tipo de liderazgo se denomina, transformacional, que hace referencia a una manera especial caracterizada por potenciar en los colaboradores sus habilidades y competencias, así a través de ello se verá un crecimiento permanente en las personas y en su desempeño para la culminación exitosa de sus metas. Bernard y Bruce (citado por Vidal, 1999)

De esta manera, Drucker (1989) determina que todo líder eficaz va a ser capaz de dirigir, supervisar e impulsar a sus miembros.

Existen capacidades del liderazgo:

Diagnosticar es la capacidad cognoscitiva o cerebral. Es conocer cuál es el contexto actual y saber qué hacer de forma racional con la misma situación en el futuro.

Adaptar es la capacidad conductual. Es la adaptación del comportamiento y los demás recursos para que la situación actual y lo que se pretende lograr no se convierta en una relación negativa.

Comunicar es la capacidad de método. Es saber llegar a los demás a través de una forma eficaz, pues haciendo que los demás entiendan y acepten al líder, es muy problema el llegar a los objetivos.

Un líder tiene ciertas habilidades:

Ser proactivo. Significa tener la iniciativa de hacer suya la responsabilidad que existe y de lo que pueda ocurrir como consecuencia de la misma.

Ser capaz de crear futuro (esperanza). Un líder presenta la capacidad de incentivar a los demás a que sean visionarios cumpliendo objetivos.

Ser motivador. El líder tiene la habilidad de persuadir a las personas para cumplir con todo lo que propongan, así como también lograr inspirar a otros en la consecución de sus metas.

Ser comunicativo. Un líder desarrolla relaciones humanas con todas las personas que le rodean.

También existen características en un líder. Álvarez (2000) determina que el líder debe caracterizarse por ser:

a. Facilitador. Desde su propia trayectoria, orienta a sus colaboradores a encontrar valores, habilidades y capacidades a nivel personal o individual. Tener metas a corto, mediano y largo plazo, y sobre todo ser visionarios.

b. Evaluador. Facilita el feedback y diagnóstico sobre la actuación de los colaboradores, proporcionando datos sobre la organización, su actualidad y el futuro de la misma. Ayuda a los colaboradores a tener acceso libre a fuentes dentro de la organización con la finalidad de conseguir experiencia. Supervisa de

manera constructiva la actividad que los colaboradores desempeñan y los implica en procesos de autoevaluación y toma de decisiones.

c. Asesor. Es formador de las capacidades de las que aun carecer o les falta potenciar a sus colaboradores. Brinda información sobre las estrategias y técnicas para llevar a cabo las actividades de las que cada colaborador es responsable. Señala las posibles fuentes de apoyo e información necesarias para alcanzar los objetivos.

d. Incentivador. Proporciona motivación cuando sus colaboradores consiguen un logro. Facilitará recursos en todo tipo que ayuden a alcanzar de manera eficaz los objetivos. Conecta a las personas con los medios y recursos disponibles para poner en marcha sus planes personales de formación.

Fishman (2005) nos habla sobre el liderazgo y el autoconocimiento. Existen tres niveles de conciencia que pueden ser comparadas con las del sueño.

El primer nivel se compara con el sueño más profundo, ocurre cuando una persona no se percata de las emociones y pensamientos de los demás. Esto se asemeja al ejemplo de aquel jefe que cree que sus colaboradores tienen un buen nivel de motivación y que están comprometidos con las metas de la organización; cree que ellos lo aprecian, pero en realidad ocurre lo contrario. También se puede comparar con un empleado que está muy seguro que su jefe está a gusto con el proyecto que le ha presentado, cuando para el jefe le parece un trabajo mediocre; o también hay semejanza con un aspirante que cree que la persona que lo entrevista para un posible trabajo está impresionada con sus cualidades, cuando es considerado un candidato inadecuado. Estas ejemplificaciones hacen referencia al bloqueo emocional que no permite observar lo que verdaderamente pasa a su alrededor. Son las personas que viven aquejándose de las injusticias de la vida sin entender sus propios fracasos y les resulta imposible aprender de los mismos.

En el segundo nivel, ya existe nivel de consciencia sobre lo que ocurre alrededor pero aun así no se puede controlar las emociones y conductas. Aquí tenemos el ejemplo de un gerente que estando en una reunión, hiere con su comentario a uno de los participantes; él sabe que lo que ha hecho está mal pero

no logra explicarse por qué lo hizo; o también se puede evidenciar cuando algún directivo explota de cólera y esto lo lleva a maltratar a un trabajador y cuando termina de desahogarse, recién cae en la cuenta de su error. Hay ocasiones en que la conciencia está dormida sobre las emociones.

En el tercer y último nivel, las personas están casi despiertas, es decir, que son conscientes de sus pensamientos y emociones, y también del de los demás, sin embargo, no son conscientes de la dimensión espiritual que poseen porque andan buscando más cosas de las que ya tienen. Debemos saber que la felicidad es un estado interior y que no siempre la vamos a encontrar en las metas que logremos.

En consecuencia, puede afirmarse que el liderazgo conlleva acciones de responsabilidad, dirección y de poder. La manera en que un líder desempeñe el poder va a determinar el establecimiento de un estilo de liderazgo, que según Egoavil, el liderazgo puede evidenciarse según los siguientes tipos:

a. Liderazgo generativo punitivo (GP): El líder es alguien inflexible, conservador y muy exigente. Su preocupación máxima es la producción, por lo tanto, genera presión en el grupo y toma las decisiones sin antes ser consultadas por el resto.

b. Liderazgo generativo nutritivo (GN): El líder es una persona generosa que le hace bien al grupo, le otorga y lo nutre. Su tranquilidad es la comprobación de los progresos que alcanza el grupo.

c. Liderazgo racional (R). El líder tiene la habilidad de conseguir que el grupo labore sin estar él presente. Está abierto a las sugerencias e ideas de los demás, respeta y confía en todos los miembros, así como también está atento a las necesidades existentes. Actúa de forma considerada, entabla amistad, es servicial y también competente.

d. Liderazgo emotivo libre (EL). El líder es alguien que actúa con naturalidad, es espontáneo, realiza lo que siente, expresa sus emociones de manera correcta; su meta es convertirse en un líder racional, pero tiene un poco de inseguridad sobre el éxito que pueda alcanzar.

e. Liderazgo emotivo dócil (ED). El líder es una persona sumisa, hace lo que dicen, tiene sentimientos de culpa y también evidencia vergüenza.

f. Liderazgo emotivo indócil (EI). Este líder hará siempre lo opuesto a lo que le dicen, tiene resentimiento, es rebelde, rencoroso y celoso. El grupo va a funcionar por presión y sólo cuando él se encuentre presente.

Como segunda variable, está la satisfacción laboral, Blum y Naylor (1988) citados por Casana (2015), la definen como la consecuencia de varias acciones que tiene un empleado hacia su trabajo y cómo los factores concretos como salario, compañeros de trabajo, jefe, ascensos, etc. determinan el grado de satisfacción o insatisfacción en el mismo.

Para Robbins (2005) la satisfacción laboral es aquella acción diaria de un trabajador hacia su empleo, es la evaluación que realiza de manera discreta acerca de su satisfacción en su ambiente laboral.

Alles (2008) define que la satisfacción laboral es aquella actitud afectiva, se mide por el grado de aceptación o desagrado existente. También hay una relación muy estrecha que tiene un trabajador con su propia cultura y sociedad; ya que el trabajo ocupa una importante parte en la vida de las personas, se relaciona al esfuerzo y dedicación que tiene en su propia vida y le produce mayor satisfacción.

Para Llaneza, (2009) la satisfacción laboral es el balance entre lo que se espera y lo que se obtiene del trabajo; esto quiere decir, que evidencia en qué nivel se relacionan las características del medio laboral a las expectativas, deseos, necesidades y aspiraciones del colaborador. Cuando ocurre un acontecimiento en donde hay malestar laboral o se tiene un nivel bajo de bienestar, estamos hablando de la existencia de una satisfacción o insatisfacción laboral. (Menéndez, 2007)

La satisfacción laboral es la respuesta emocional o sentimental hacia el empleo, el accionar general ante el trabajo, basado en los valores y creencias que se han desarrollado desde la trayectoria laboral. (Sonia Palma, 2006)

La satisfacción laboral es el balance entre lo que se espera y lo que se obtiene del trabajo. Aquí van a interferir factores personales, culturales,

económicos y emocionales que se evidenciarán en los procesos de trabajo hasta tener un alto índice de gratificación.

Dentro de las teorías que fundamentan la satisfacción laboral, está la teoría de los dos factores de Herzberg. Herzberg (1959) indica que la satisfacción de un trabajador a su empleo es el resultado de un nivel motivacional alto, donde hay dos factores que se relacionan estrechamente.

El primer lugar tenemos a los factores higiénicos. Son las características o condiciones del trabajo que rodean a los trabajadores como el salario, ambiente de trabajo, establecimientos de la empresa, liderazgo, clima empresarial, etc. Yendo a la práctica a esto se les denomina motivaciones que brinda la empresa para un óptimo desenvolvimiento individual. Se utiliza el término “higiene” porque previene la insatisfacción a nivel personal. Sin embargo, hay factores de insatisfacción dentro del trabajo como: La manera en cómo percibe un empleado su trabajo, las prestaciones generales que se permiten, el ambiente físico de empleo y su nivel de comodidad, los vínculos con el jefe general, la relación con los compañeros de trabajo y los estatutos de la empresa. Se concluye que, los factores higiénicos se relacionan con los indicadores interpersonales de cada trabajador y con las necesidades principales que tiene.

En segundo lugar, están los factores motivacionales. Son aquellos que refieren al puesto de labor y al perfil solicitado de la empresa, en conjunto con las tareas relacionadas al mismo fin. Aquí se encuentran los indicadores intrapersonales como el reconocimiento por las labores, el ascenso a puestos de trabajo y el propio desenvolvimiento de la tarea en sí. Por eso se establece que, al existir una correcta motivación en el empleado, se puede potenciar al máximo su productividad, de lo contrario, si se la motivación se dirige sin importancia, la productividad se evidenciará en un nivel mínimo. Los ejemplos de estos factores extrínsecos pueden ser, la manera de elegir cómo llevar a cabo el trabajo, las acciones individuales, el establecimiento de objetivos relacionados al trabajo, la responsabilidad implicada en la tarea y autoevaluar el procedimiento. Los factores de motivación se refieren a aquellas condiciones intrínsecas de la persona que llevan a sentir satisfacción y realización personal; en otras palabras, podríamos determinarlas como necesidades de segundo orden. El autor establece que los

factores que causan satisfacción están completamente desligados de aquellos que causan insatisfacción, determina así que la insatisfacción podría definirse como la ausencia de satisfacción y viceversa.

Dawis y Lofquist (1984), se refieren en su estudio a la Teoría de ajuste o Teoría de la discrepancia. Esta teoría indica que hay una íntima relación entre un trabajador y su lugar de trabajo, esto quiere decir que se relacionan las habilidades de la persona (conocimiento, conductas, trayectoria, etc.) con la labor desempeñada; es por eso que mientras haya esta relación, es muy probable que un jefe perciba a su colaborador como satisfecho y el empleado a la vez trabaje de manera óptima. Del mismo modo se establece que mientras sea más íntima la relación de correspondencia entre el ambiente laboral y las necesidades y principios del trabajador, es muy alta la probabilidad que este realice su trabajo de manera correcta. Hay dos clases de correspondencia:

- La correspondencia de las destrezas del colaborador frente a las tareas del empleo.

- La correspondencia del contexto laboral frente a las carencias o principios del colaborador.

La contraparte de esta teoría puede estar inclinada en la posibilidad de que el colaborador haya optado por un trabajo incorrecto y que no permanezca por mucho tiempo en la organización, de lo contrario, podría permanecer dentro de la empresa y llegar al éxito.

La Teoría de las Necesidades de McClelland (1961), determina que todo comportamiento proviene de tres necesidades principales. La primera es la necesidad de realización, indica la búsqueda del éxito y la excelencia, evitando los retos fáciles y encontrando solución a los problemas proactivamente. La segunda es la necesidad de poder, relacionada a la influencia ejercida en otros o la práctica de manifestar control; se busca la competencia y la obtención de un mejor estatus. La tercera es la necesidad de afiliación, se caracteriza por conservar vínculos de amistad y aceptación por los demás; aquí se busca cooperar más que competir. Estos tres tipos de necesidades se adquieren a lo

largo de la vida de un individuo mediante su propia trayectoria y en transcurso se puede observar a cuál de las tres se va inclinando.

Lawler (1973) define El Modelo de la Satisfacción de Facetas. Determina que tanto la satisfacción como la insatisfacción laboral pueden relacionarse o discrepar por la manera en que un colaborador percibe su trabajo y la recompensa que la organización puede ofrecerle. Significa que la satisfacción se relaciona con la forma en cómo un colaborador cree lo que debería recibir con lo que recibe realmente; del mismo modo tiene que ver con lo que él recibe y con lo que obtienen otros a en su mismo ambiente laboral. Podemos visualizar esta comparación en tres situaciones. La primera se refiere a que, si la cantidad que debería recibirse es igual a la recibida, se llega a la satisfacción. La segunda indica que, si la cantidad que debería recibirse es mayor a lo recibido, se produce insatisfacción. La tercera se evidencia cuando la cantidad que debería recibirse es menor a la recibida, hablamos de inequidad.

Este proceso va a depender de la comparación intrínseca del colaborador consigo mismo y la comparación extrínseca con los demás colaboradores.

La Teoría del Procedimiento Social de la Información es planteada por Sclanick (1975). Establece que las personas conducen su comportamiento hacia su trabajo de acuerdo a cómo es su relación con su ambiente laboral, aquí interfieren las relaciones con sus colegas de trabajo, jefes inmediatos, familiares y amigos; esta relación puede calificarse como positiva o negativa. En conclusión, se dice que un empleador dirigirá sus conductas laborales según lo que observe del ambiente laboral. Esta teoría define que todo ambiente social va a brindar información relevante a los colaboradores sobre cómo deberían ser las conductas adecuadas y correctas de una persona en su contexto laboral.

Adams (1965) establece la Teoría de la Equidad. Su fundamento se sitúa en que todo individuo tiende a comparar sus resultados con los de los demás, no sólo a nivel laboral, sino también donde interfieren los factores de tiempo, dinero y trayectoria. Se hacen análisis sobre lo que se recibe de la organización y lo que reciben todos a la vez. Cuando se percibe que todos en general reciben los mismos beneficios, se puede determinar la existencia de la equidad. Sin embargo,

cuando no existe la igualdad, se crea un ambiente tenso y negativo entre los colaboradores y nace la necesidad de eliminar esta injusticia. Existen cuatro indicadores para realizar la comparación:

Propia interna. Experiencia de un colaborador en un puesto distinto dentro de la organización.

Propia externa. Experiencia de un colaborador en el mismo puesto, pero en otra empresa.

Otra interna. Comparación de un colaborador con los demás empleados en una misma organización.

Otra externa. Comparación de un colaborador con otros de una diferente organización.

La remuneración puede considerarse un factor importante respecto a la existencia de equidad o inequidad, y se puede apreciar desde dos perspectivas.

La primera hace referencia a la remuneración basada en el tiempo (salario mensual), ya que la producción va a ser mayor o la calidad también lo será. Todo colaborador que sea compensado según su tiempo tendrá la tendencia a producir en menor calidad; aunque la motivación se involucrará opuestamente en los que sí son remunerados justamente.

La segunda perspectiva trata sobre la remuneración basada en el volumen de producción. Puede darse el caso que aquellos colaboradores que cuentan con un buen salario, no producen en cantidad, pero sí en calidad; sin embargo, quienes tienen un sueldo inferior generan cantidad, pero no calidad.

Hay estudios que confirman que una persona tolera una inequidad positiva ya que la injusticia en una remuneración excesiva es muy probable que no afecte el comportamiento empresarial. Por otro lado, se puede voltear la vista hacia otro tipo de recompensas como ambientes más agradables y mayores puestos de trabajo para conseguir la anhelada equidad. estatus y lugares de trabajo más agradables, para encontrar la equidad.

Se concluye entonces que la Teoría de la Equidad evidencia que las recompensas de tipo relativo y absoluto van a interferir directamente sobre la satisfacción laboral y la motivación.

La Teoría de las Necesidades es postulada por Abraham Maslow (1954). El autor Castañeda (2009) hace referencia que Maslow define que las necesidades de una persona están estratificadas en cinco niveles que las compara con cinco secciones dentro de una pirámide (ordenadas de abajo hacia arriba) y son las siguiente:

- ♣ Fisiológicas. Son las que se relacionan con la supervivencia de una persona.

- ♣ De seguridad. Son las que generan protección ante las amenazas y buscan un nivel estable en la vida cotidiana y en el trabajo.

- ♣ Sociales. Son las relacionadas al trato con otras personas como el afecto, la amistad y aceptación.

- ♣ De estima. Son las que otorgan autorreconocimiento (autonomía, confianza en los demás, logros y competencia en el trabajo) y reconocimiento externo (estatus, reputación, aprecio y prestigio).

- ♣ De autorrealización. Son las que permiten experimentar realización plena en todo aspecto que puede tener una persona.

Estos niveles se clasifican en las necesidades de orden inferior (fisiológicas y de seguridad), las cuales son indispensables para lograr las necesidades de orden superior (sociales, de estima y autorrealización). Cuando se logra satisfacer una necesidad surge otra de un nivel superior, y motiva así a la persona a realizar lo necesario para satisfacerla. algo para satisfacerla.

La explicación de esta teoría en el ámbito organizacional debería recaer en que los jefes o gerentes detecten el nivel de necesidades que tienen los colaboradores, saber cuáles se encuentran satisfechas y cuáles ajustar mediante recompensas personales en aquellas que están pendientes de satisfacción.

La autora Palma (2006), determina cuatro factores sobre la satisfacción laboral:

Factor I: Significación de la tarea. Es la disposición al empleo según los factores asociados a que el trabajo otorgue realización, equidad, algún aporte material y sentido de esfuerzo.

Factor II: Condiciones de trabajo. Es la evaluación del empleo frente a la regularización de las tareas laborales bajo normas o disposiciones establecidas.

Factor III: Reconocimiento personal y/o social. Es la evaluación del trabajo frente al autorreconocimiento y al reconocimiento social basado en los logros dentro de la organización.

Factor IV: Beneficios económicos. Es la disposición a la tarea encomendada bajo factores de remuneración en recompensa al trabajo asignado.

Palma (2001) indica que los factores que determinan la satisfacción laboral son:

a) La inteligencia. Es importante cuando se tiene de manera clara el tipo de trabajo a realizarse. Hay empleos donde es necesario cierto nivel de inteligencia por parte de los trabajadores, pues otorgará un buen desempeño y rendimiento laboral. Se ha podido comprobar que aquellos que tienen una inteligencia demasiado alta para su labor, terminan juzgando su trabajo como tedioso y descontento.

b) La escolaridad. Factor relacionado con la inteligencia. Las personas que tienen un alto nivel de estudios tienen mejor satisfacción general con su empleo. Es muy probable que consigan puestos independientes e interesantes, teniendo mayores oportunidades de satisfacer sus necesidades.

c) Trabajo eventualmente desafiante. Toda persona prefiere empleos donde puedan demostrar sus destrezas y que les ofrezcan oportunidades de libertad y retroalimentación, quienes se arriesgan a pocos desafíos, tendrán como resultado aburrimiento por el trabajo.

d) Recompensas justas. Al haber un sueldo que sustente las demandas y necesidades de un empleado, se generará un buen nivel de satisfacción. Lo importante no es lo que uno recibe sino cómo se adquiere como justo. También se ve como justo el ascenso de puestos, quien observe un ascenso recto y justo, es muy probable que experimenten satisfacción.

e) Condiciones favorables de trabajo. Todo trabajador tiene interés en un buen ambiente laboral tanto para que le favorezca a nivel personal y para desempeñar una buena tarea. Los colaboradores van a preferir ambientes libres y que no sean peligrosos ni incómodos. De igual manera, se prefiere trabajar cerca de casa, con un equipo óptimo y herramientas adecuadas.

f) Colegas que brinden apoyo. El rol que desempeñe un jefe con sus colaboradores incrementará o disminuirá la satisfacción en un trabajador; cuando haya interés personal y un trato amistoso y agradable, se dará un buen nivel de satisfacción.

g) Personalidad. Los tipos de personalidad que vayan acorde al trabajo elegido favorecerán un mejor desempeño, pues se contará con las destrezas adecuadas para hacer frente a la demanda laboral. Es por eso que es alta la probabilidad que su trabajo sea exitoso y tenga así un mayor nivel de satisfacción laboral.

h) Genes. Un 30% de la satisfacción de una persona puede explicarse mediante la herencia.

Existen efectos de la satisfacción laboral que la autora Palma (2004) los define en cuatro:

Satisfacción y productividad. En el ejemplo de los trabajadores que laboran con máquinas, se puede apreciar que su productividad va a verse influenciada por la velocidad de esta que por su propio nivel satisfactorio; el nivel de trabajo va a ser una condición moderadora muy importante en todo empleo.

Satisfacción y ausentismo. Nos referimos a ausentismo cuando se evidencia enfermedades, problemas personales o familiares, etc. este factor va a tener efectos como gastos económicos, un bajo nivel de productividad y un alza

en la nueva contratación del personal nuevo, entre otros; por eso podemos decir que, si existe insatisfacción, va a existir también ausentismo. La causa más conocida que produce ausentismo es la ejecución del trabajo en sí, por otro lado, también sería una causa de ausentismo aquellas actividades desligadas de la organización que predominan en un gran nivel sobre el trabajo mismo. Existe entonces una estrecha relación entre ausentismo y satisfacción, pero no todo ausentismo va a ser causa de un nivel insatisfactorio.

Satisfacción y rotación. Hay una relación negativa entre la satisfacción y la rotación, la forma de rotación va a ser mayor en relación a la calificación o nivel jerárquico de un colaborador. La rotación tiene un incremento en los gastos de entrenamiento y selección de personal hasta que se logre el nivel competente como requerimiento; va a ver efectos tanto en el nivel de la productividad como en los de tipo interpersonal. Hay relación entre rotación y satisfacción, pero no toda rotación se debe a la insatisfacción en el trabajo.

Satisfacción y salud de la persona. Estudios han comprobado que aquel colaborador que presenta insatisfacción en el trabajo tiene la tendencia a padecer de diversas enfermedades y malestares físicos. Es necesario tener de conocimiento que, si un individuo cuenta con un buen nivel de satisfacción en su entorno laboral, va a tener mejor disposición y tendrá un equilibrio entre su salud mental y física.

Zurita (2010) enumera como beneficios de la satisfacción laboral a los siguientes:

Para la persona. La satisfacción laboral se convierte en un factor de importancia con potencial personal si se utiliza de forma correcta, así como también, una muestra evidente de salud y bienestar; lo que significa algo fundamental para la organización.

Para el equipo de trabajo. La finalidad de la satisfacción laboral es potenciar un adecuado clima de trabajo, teniendo como fundamento buenas relaciones interpersonales basadas en la confianza.

Para la organización. La satisfacción laboral va a ser necesaria para poder lograr de manera positiva las metas de la organización un nivel óptimo, acompañado de relaciones afectivas.

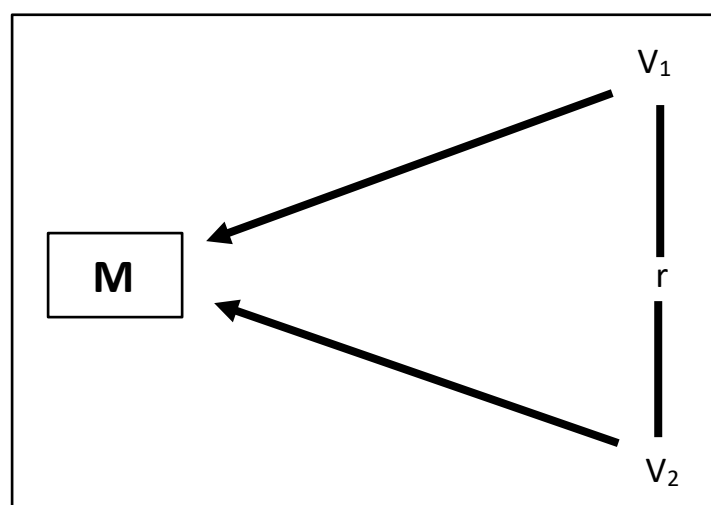
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es de tipo básico, o también llamada dogmática o teórica. Su característica principal es que surge de un marco teórico ya existente y continúa en él. Tiene como finalidad, aumentar los conocimientos adquiridos a través del conocimiento científico, pero sin la experimentación a nivel práctico (Muntané, 2010). También es una investigación cuantitativa, pues utiliza el método de la recolección de datos para posteriormente comprobar las hipótesis, teniendo como base el análisis estadístico y la medición numérica para determinar conductas comportamentales (Hernández 2006).

Según los objetivos planteados, se utilizó el diseño de investigación no experimental – correlacional. No van a manipularse las variables de investigación para saber los efectos de las mismas, lo que se va a tener en cuenta es la observación del fenómeno en la actualidad para que sea analizado posteriormente (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Asimismo, es de corte transversal o transaccional, porque van a obtenerse datos en un tiempo y momento determinado, con la finalidad de describir las variables y su interrelación en un contexto específico; siendo también no experimental porque no se encuentra manipulación de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

El esquema de diseño de investigación corresponde a:



V₁: Estilos de liderazgo

V₂: Satisfacción laboral

r: Relación

M: Muestra de 132 colaboradores de una empresa privada

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de este trabajo de investigación son los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral.

El líder no sólo se conceptualiza según la clase o finalidad del grupo, también interfiere la manera en cómo dirige personalmente al mismo y cómo este logra establecer un ambiente organizacional. Egoavil (2003). Del mismo modo, se define operacionalmente al liderazgo como la ejecución de distintas acciones ordenadas y eficaces que ejerce una persona sobre un grupo determinado de individuos. Estas acciones son ejercidas por alguien denominado líder, quien se encargará de direccionar el cumplimiento satisfactorio de objetivos planteados; evidenciando así un trabajo compacto en equipo.

Esta variable cuenta con 6 dimensiones. La primera es liderazgo generativo punitivo (GP), significa que el líder es alguien inflexible, conservador y muy exigente. Su preocupación máxima es la producción, por lo tanto, genera presión en el grupo y toma las decisiones sin antes ser consultadas por el resto. Sus ítems son el 1,7,13 y 19. La segunda dimensión es liderazgo generativo nutritivo (GN), el líder es una persona generosa que le hace bien al grupo, le otorga y lo nutre. Su tranquilidad es la comprobación de los progresos que alcanza el grupo. Los ítems comprendidos son 2,8,14 y 20. La tercera dimensión es liderazgo racional (R), el líder tiene la habilidad de conseguir que el grupo labore sin estar él presente. Está abierto a las sugerencias e ideas de los demás, respeta y confía en todos los miembros, así como también está atento a las necesidades existentes. Actúa de forma considerada, entabla amistad, es servicial y también competente. Los ítems dentro de esta dimensión son 3,9,15 y 21. La cuarta dimensión se llama liderazgo

emotivo libre (EL), el líder es alguien que actúa con naturalidad, es espontáneo, realiza lo que siente, expresa sus emociones de manera correcta; su meta es convertirse en un líder racional, pero tiene un poco de inseguridad sobre el éxito que pueda alcanzar. Contiene los ítems 4,10,16 y 22. La quinta dimensión es liderazgo emotivo dócil (ED), el líder es una persona sumisa, hace lo que dicen, tiene sentimientos de culpa y también evidencia vergüenza. Sus ítems son 5,11,17 y 23. La sexta dimensión es liderazgo emotivo indócil (EI), este líder hará siempre lo opuesto a lo que le dicen, tiene resentimiento, es rebelde, rencoroso y celoso. El grupo va a funcionar por presión y sólo cuando él se encuentre presente. Sus ítems son 6,12,18 y 24.

La satisfacción laboral es la respuesta emocional o sentimental hacia el empleo, el accionar general ante el trabajo, basado en los valores y creencias que se han desarrollado desde la trayectoria laboral (Sonia Palma, 2006). Mientras que su definición operacional viene a ser el balance entre lo que se espera y lo que se obtiene del trabajo. Aquí van a interferir factores personales, culturales, económicos y emocionales que se evidenciarán en los procesos de trabajo hasta tener un alto índice de gratificación.

Esta variable presenta 4 dimensiones. La primera dimensión es significación de la tarea, siendo la disposición al empleo según los factores asociados a que el trabajo otorgue realización, equidad, algún aporte material y sentido de esfuerzo. Los ítems que comprende son 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26. La segunda dimensión es condiciones de trabajo, es la evaluación del empleo frente a la regularización de las tareas laborales bajo normas o disposiciones establecidas. Sus ítems son 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27. La tercera dimensión se llama reconocimiento personal y/o social, se refiere a la evaluación del trabajo frente al autorreconocimiento y al reconocimiento social basado en los logros dentro de la organización. Los ítems son 6, 11, 13, 19 y 24. La cuarta dimensión es beneficios económicos, que viene a ser la

disposición a la tarea encomendada bajo factores de remuneración en recompensa al trabajo asignado. Sus ítems son 2, 5, 9, 10 y 16.

El tipo de escala de ambas variables es ordinal, según Orlandoni (2010) determina que esta escala presenta características de magnitud e identidad. Los números evidencian un factor que se está midiendo y da a conocer si una observación tiene más atributos medibles que otra.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para el estudio se consideró una población de 200 colaboradores, siendo la muestra 132 de los mismos entre varones y mujeres entre los 18 y 40 años de edad pertenecientes a una empresa privada de call center de la ciudad de Piura. El muestreo es de tipo probabilístico, ya que se sabe la cantidad exacta de los colaboradores participantes.

Los criterios de inclusión de esta población son:

- Colaboradores de sexo masculino y femenino.
- Colaboradores que tengan entre 18 y 40 años.
- Colaboradores que ocupen el puesto de operadores telefónicos.
- Colaboradores que trabajen desde la modalidad remoto y presencial.
- Colaboradores que accedan a participar de manera voluntaria.

Los criterios de exclusión de esta población son:

- Colaboradores que no ocupen el puesto de operadores telefónicos.
- Colaboradores que no accedan a participar.

Tabla 1

Análisis descriptivo de la distribución de la muestra según su sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	62	47%
Masculino	70	53%
Total	132	100%

En la tabla 1 se evidencia que la muestra poblacional de los colaboradores fue de 132 (100%), donde 62 (47%) de ellos son de sexo femenino y 70 (53%) son de sexo masculino.

Tabla 2

Análisis descriptivo de la distribución de la muestra según su puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Agente telefónico	102	77,3%
Coordinador	20	15,2%
Formador	10	7,6%
Total	132	100,0%

La muestra poblacional de los colaboradores fue de 132 (100%), donde 102 (77,3%) ocupan el puesto de agente telefónico, 20 (15,2%) tienen el cargo de coordinador y 10 (7,6%) son formadores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para este trabajo de investigación la técnica utilizada para la recolección de datos, fue la encuesta; que es un grupo de preguntas creadas con la finalidad de recaudar datos informativos que involucran a un grupo determinado de individuos (Sánchez et al., 2018).

Los instrumentos utilizados fueron:

La primera variable fue medida con la Escala de Liderazgo Organizacional- ELO, del autor Egoavil, J. (2003), la cual tiene como objetivo determinar el tipo de liderazgo predominante en una organización. Esta escala consta tiene 24 ítems que se califican del 1 al 10; cuando la conducta se acerca totalmente se coloca 10, si la conducta no se acerca en nada se coloca 1, y si el acto se evidencia de vez en cuando, se coloca 5. Los puntajes 2, 3 y 4 son los que se alejan de la conducta, mientras que 6, 7, 8 y 9 son los que se acercan a ella. Se dirige a personas a partir de los 18 años y puede aplicarse individual o colectivamente. Del mismo modo tiene 6 dimensiones: La primera es generativo punitivo, que comprende los ítems 1,7,13 y 19. La segunda dimensión es generativo nutritivo con los ítems 2,8,14 y 20. La tercera dimensión se denomina racional que abarca los ítems 3,9,15 y 21. La cuarta dimensión se llama emotivo libre que tiene los ítems 4,10,16 y 22. La quinta dimensión es emotivo dócil con los ítems 5,11,17 y 23. La última y sexta dimensión se llama emotivo indócil que contiene los ítems 6,12,18 y 24.

Merino y Hernández (2007) comprobaron la validez de este instrumento, realizando un análisis de ítem – test total, teniendo valores positivos entre 0.21 y 0.71. La confiabilidad fue comprobada mediante el método Alfa de Cronbach, arrojando resultados significativos entre 0.47 y 0.80.

La segunda variable se midió con la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, de la autora Sonia Palma Carrillo (2006), la cual tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores dentro

de una empresa. Está formada por 27 ítems agrupados que se evalúan según 5 niveles: Total Acuerdo (TA), De acuerdo (A), Indeciso (I), En desacuerdo (D) y Total Desacuerdo (TD). Esta escala se puntúa en base a ítems positivos y negativos; si un ítem es positivo se califica de 1 a 5, sin embargo, si el ítem es negativo, se califica de 5 a 1; y al final deben sumarse los puntajes directos. Los ítems positivos son 1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27; mientras que los negativos son 2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24. La escala puede ser aplicada a colaboradores de 18 años en adelante y puede aplicarse de manera individual o colectiva. Tiene consigo 4 dimensiones o factores: El factor I se denomina significación de la tarea, con los ítems 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26. El factor II es condiciones de trabajo que abarca los ítems 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27. El factor III se llama reconocimiento personal que tiene a los ítems 6, 11, 13, 19 y 24. El último factor IV es beneficios económicos que comprende los reactivos 2, 5, 9, 10 y 16.

La validez de este instrumento se determinó mediante el juicio de expertos, a través del método de Spearman, determinando resultados significativos y positivos (Mendoza, 2016). Para comprobar la confiabilidad, se usó el método de consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach y el método de mitades con el coeficiente de Guttman. El coeficiente de correlación alfa de Cronbach es de 0.84 y el método de mitades el coeficiente de Guttman es de 0.81. (Mendoza, 2016)

3.5. Procedimientos

Se procedió como primera acción a enviar un correo electrónico a la encargada del área de Recursos Humanos de la empresa, donde se le explicaba el objetivo de este trabajo de investigación, así como también se le solicitó la cantidad de colaboradores de la sede. La encargada respondió con la información solicitada y pidió que cuando se hiciera la aplicación de los instrumentos, se debería regularizar con un documento formal de por medio. Después de eso, otorgó todas las facilidades posibles para la ejecución de este procedimiento.

La recolección de datos se llevó a cabo a través de dos escalas trasladadas a Google Forms. La emergencia sanitaria actual aún no permite aglomeraciones en espacios cerrados, por lo tanto, se optó por transcribir las escalas de Liderazgo Organizacional y Satisfacción Laboral en la aplicación mencionada para que sean resueltas de manera virtual a través de un solo link con ocho páginas. Los datos a considerar a parte de los ítems de cada escala serán: Edad, sexo y puesto de trabajo. Este link será enviado a los responsables de cada área en el site, quienes contarán con la indicación dada por RR. HH para la finalidad del mismo, habrá un control minucioso para poder encuestar a toda la muestra que implica este estudio.

Se pidió que el link como máximo sea respondido en una semana como máximo (6 días laborables).

3.6. Método de análisis de datos

El Formulario de Google Forms tiene la opción de emitir la información recaudada en una base de datos en Excel, la cual se organizará y gestionará según los criterios de inclusión y exclusión. Posteriormente se trasladarán dichos datos al programa estadístico SPSS versión 26 para analizar los datos estadísticamente. También se realizarán los estadísticos descriptivos de media, desviación estándar, curtosis y asimetría, para determinar la presencia de la normalidad.

3.7. Aspectos éticos

Este trabajo se rige por los siguientes aspectos de ética:

En primer lugar, se incluyó el consentimiento informado al inicio del formulario virtual, donde se establece la participación voluntaria de cada uno de los trabajadores. Del mismo modo, se dio a conocer sobre la protección de la identidad de los participantes a través del criterio de confidencialidad.

Basado en el Colegio de Ética Profesional del Psicólogo (2017) en sus artículos 22 y 25 se declara que, todo profesional de psicología tiene la obligación de exponer el consentimiento de aceptación de cada

persona que decide participar en dicha evaluación; teniendo como única finalidad utilizar los resultados con fines productivos sin ocasionar daños respecto a la privacidad de los evaluados.

La Universidad Cesar Vallejo en la Resolución de Consejo Universitario N° 0126 – 2017 – UCV, emitida el 23 de mayo del 2017, en su artículo 14° del Colegio de Ética de la Investigación, determina que toda institución que respalde la investigación debe contar desde un inicio con la aprobación y aceptación de la persona por la que es dirigida.

Con respecto a la política antiplagio, el modo de desarrollo de esta investigación fue original, ya que se empleó un instructivo otorgado por la propia universidad, donde se nos exige el uso de las referencias y citas según la séptima edición de las Normas APA; las cuales fueron utilizadas de forma correcta y se evidenció en el programa de evaluación de Turnitin.

IV. RESULTADOS

Tabla 3

Estilos de liderazgo en los colaboradores de una empresa privada de call center de Piura.

	Frecuencia	Porcentaje
Emotivo libre	51	38,6%
Generativo nutritivo	40	30,3%
Racional	41	31,1%
Total	132	100,0%

Los resultados de la tabla 3, demuestran que el tipo de estilo de liderazgo predominante en los colaboradores de una empresa privada de call center de Piura es el estilo emotivo libre, siendo 51 (38,6%) trabajadores que consideran aquello.

Tabla 4

Nivel de Satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de call center de Piura.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	96	72,7%
Insatisfecho	36	27,3%
Total	132	100,0%

Los resultados de la tabla 4, exponen que 36 (27,3%) colaboradores de una empresa privada de call center de Piura tienen como nivel de satisfacción laboral, el nivel insatisfecho.

Tabla 5

Análisis correlacional entre las variables Estilos de Liderazgo y Satisfacción laboral

			Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estilos de liderazgo	Coeficiente de correlación	-,043
		Sig. (bilateral)	,626
		N	132

En la tabla 5 se observa que, en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se obtuvo un coeficiente de correlación de -.043 y una significancia obtenida de .626.

Tabla 6

Análisis correlacional entre las dimensiones de las variables Estilos de Liderazgo y Satisfacción laboral

			Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconmto personal y/o social	Beneficios económicos
Rho de Spearman	Generativo punitivo	Coeficiente de correlación	,039	,065	-,061	,031
		Sig. (bilateral)	,657	,458	,484	,722
		N	132	132	132	132
	Generativo nutritivo	Coeficiente de correlación	-,006	-,048	-,039	-,029
		Sig. (bilateral)	,942	,583	,654	,740
		N	132	132	132	132
	Racional	Coeficiente de correlación	-,045	-,038	-,055	-,054
		Sig. (bilateral)	,611	,669	,529	,535
		N	132	132	132	132
	Emotivo libre	Coeficiente de correlación	,050	,085	,093	,008
		Sig. (bilateral)	,569	,334	,290	,930
		N	132	132	132	132
	Emotivo dócil	Coeficiente de correlación	,020	-,005	-,028	,031
		Sig. (bilateral)	,819	,958	,746	,722
		N	132	132	132	132
	Emotivo indócil	Coeficiente de correlación	-,025	-,043	-,075	-,014
		Sig. (bilateral)	,778	,628	,391	,873
		N	132	132	132	132

Los resultados de la tabla 6, demuestran que no existe relación significativa entre las dimensiones (generativo punitivo, generativo nutritivo, racional, emotivo libre, emotivo dócil y emotivo indócil) de los estilos de liderazgo y las dimensiones (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de la satisfacción laboral.

VI. DISCUSIONES

Tras la realización de un minucioso análisis de los resultados de esta investigación, junto al desarrollo del marco teórico y de los propios antecedentes de las variables de estudio; se desarrollan a continuación las discusiones pertinentes tomando en cuenta los resultados descriptivos y cuantitativos.

El primer resultado descriptivo fue identificar los estilos de liderazgo predominantes en los colaboradores de una empresa privada de call center de Piura.

Los resultados demuestran que el tipo de estilo de liderazgo predominante es el estilo emotivo libre, siendo un 38.6% de trabajadores que consideran que su líder o jefe inmediato es alguien que actúa con naturalidad, es espontáneo, realiza lo que siente, expresa sus emociones de manera correcta; así mismo el 30.3% determinó un estilo de liderazgo generativo nutritivo, pues consideran que el líder es una persona generosa que le hace bien al grupo, le otorga y lo nutre. También se obtuvo que 31.1% determinan el liderazgo racional, pues el líder tiene la habilidad de conseguir que el grupo labore sin estar él presente. Los tres tipos de liderazgo restante: Generativo punitivo, emotivo dócil y emotivo indócil no son considerados por los trabajadores de la empresa como un tipo de liderazgo que se evidencie en la práctica diaria, pues los tres han tenido un resultado de 0% en los encuestados.

El nivel predominante de estilo de liderazgo de esta investigación se asemeja al resultado de la investigación de (Niño y Parra, 2019), donde se concluyó que el tipo de liderazgo predominante es el transformacional con un 43.3%. Este tipo de liderazgo le proporciona al líder la capacidad de emitir ideas a favor de las metas que se han planteado. Se denomina transformacional, que hace referencia a una manera especial caracterizada por potenciar en los colaboradores sus habilidades y competencias, así a través de ello se verá un crecimiento permanente en las personas y en su desempeño para la culminación exitosa de sus metas. Bernard y Bruce (citado por Vidal, 1999).

Teniendo en cuenta las definiciones de un liderazgo de tipo emotivo libre y transformacional, ambos coinciden en que un líder debe comportarse de manera natural ante el grupo que dirige y pensar en lo que se puede lograr a nivel grupal con la participación de todos los miembros.

Puede decirse que los resultados de este estudio difieren, por el nivel de porcentaje, en cierta medida con los de Moscol (2017), ya que en aquella investigación se obtuvo que el 38% de colaboradores determinaron un estilo de liderazgo emotivo libre, el 32.5% establecieron que el nivel de liderazgo en el generativo nutritivo, el 30% determina un estilo de liderazgo racional. Por otro lado, el estilo generativo punitivo que se obtuvo 43.5%, al igual que en el liderazgo emotivo dócil con un 35% y el emotivo indócil con un 46%; mientras que en esta investigación estos tres últimos estilos de liderazgo puntúan un 0% en las opiniones de los trabajadores.

Fishman (2005) fundamenta el punto del liderazgo y el autoconocimiento, que los asemeja con las etapas del sueño. El primer nivel se compara con el sueño más profundo, ocurre cuando una persona no se percata de las emociones y pensamientos de los demás. En el segundo nivel, ya existe nivel de consciencia sobre lo que ocurre alrededor pero aun así no se puede controlar las emociones y conductas. En el tercer y último nivel, las personas están casi despiertas, es decir, que son conscientes de sus pensamientos y emociones, y también del de los demás.

Egoavil (2003) sustenta que el liderazgo conlleva acciones de responsabilidad, dirección y de poder. La manera en que un líder desempeñe el poder va a determinar el establecimiento de un estilo de liderazgo. Ya sea alguien inflexible, generoso, abierto a opiniones, espontáneo, sumiso o rebelde.

Se establece entonces que cada estilo de liderazgo va a ser evaluado según la forma en cómo se desarrollen las acciones del jefe inmediato con respecto a las tareas encomendadas dentro de la institución de trabajo; pues un líder puede considerarse como bueno si no pone sus necesidades ante de las de todos, sino que hace hasta lo imposible para que todo el grupo esté a

gusto con la manera en que se trabaja y las necesidades que puedan cubrir por su esfuerzo y dedicación a las labores hechas.

El segundo resultado específico determinó el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de call center de Piura.

A través de los resultados se evidencia que el nivel predominante con respecto a la satisfacción laboral es el nivel muy insatisfecho, con un 72.7% de trabajadores que no se sienten cómodos o a gusto con las condiciones de trabajo que les ofrece la empresa para la que laboran; mientras que el nivel que sigue es el insatisfecho con un 27.3%; sin embargo, con los niveles muy satisfecho, satisfecho e indeciso no se han emitido resultados en las evaluaciones realizadas.

Este resultado puede compararse con el de (Chipa y Choque, 2017), quienes demostraron que al existir relación significativa entre las variables estilos de liderazgo y satisfacción laboral; mientras exista un alto nivel de liderazgo transformacional, el nivel de satisfacción laboral también será alto, los niveles de liderazgo se encuentran en un nivel alto en relación al nivel de satisfacción laboral en un nivel medio; por lo tanto, difiere en torno a los resultados emitidos en este trabajo.

Otra investigación que difiere con la presentación de los resultados de este estudio es el de (Contreras, Espinal y Pachón, 2013), donde se encontraron bajos niveles de burnout y niveles altos de satisfacción laboral a pesar de las condiciones negativas que generan dicho síndrome; no se halló relación directa entre el liderazgo y burnout pero sí con la satisfacción en el trabajo, pues el fundamento de este resultado se evidencia en los altos niveles de motivación intrínseca que tienen los trabajadores para hacer frente a las situaciones adversas externas en el trabajo.

Un estudio que también tuvo resultados distintos al actual fue el (Chiang, Gómez y Salazar, 2014), quienes expusieron en su investigación que el nivel de los encuestados con respecto a la satisfacción laboral se encuentra en un nivel laboralmente satisfechos, no existen valores que determinen niveles de satisfacción bajos.

Se fundamenta esto con lo expuesto por Dawis y Lofquist (1984), en su estudio a la Teoría de ajuste o Teoría de la discrepancia. Esta teoría indica que hay una íntima relación entre un trabajador y su lugar de trabajo, esto quiere decir que se relacionan las habilidades de la persona (conocimiento, conductas, trayectoria, etc.) con la labor desempeñada; es por eso que mientras haya esta relación, es muy probable que un jefe perciba a su colaborador como satisfecho y el empleado a la vez trabaje de manera óptima.

También lo sustenta Lawler (1973) quien define El Modelo de la Satisfacción de Facetas. Determina que tanto la satisfacción como la insatisfacción laboral pueden relacionarse o discrepar por la manera en que un colaborador percibe su trabajo y la recompensa que la organización puede ofrecerle. Significa que la satisfacción se relaciona con la forma en cómo un colaborador cree lo que debería recibir con lo que recibe realmente; del mismo modo tiene que ver con lo que él recibe y con lo que obtienen otros a en su mismo ambiente laboral.

Castañeda (2009) hace referencia a la teoría de las necesidades de Abraham Maslow, la explicación de esta teoría recae en que los jefes o gerentes detecten el nivel de necesidades que tienen los colaboradores, saber cuáles se encuentran satisfechas y cuáles ajustar mediante recompensas personales en aquellas que están pendientes de satisfacción.

Puede decirse entonces que el nivel de satisfacción laboral para un trabajador va a depender tanto de los estímulos externos que se le brinden en su centro de trabajo, como de los internos que genere él mismo por las exigencias personales y colectivas que tiene en su labor; siempre y cuando aprenda primero que las necesidades que deben ser satisfechas son las personales para luego ir por las demás.

Se parte entonces con la exposición de las discusiones de las hipótesis propuestas en este trabajo.

Siendo la muestra poblacional de 132 colaboradores, donde 62 (47%) fueron mujeres y 70 (53%) varones. Respondiendo a la hipótesis general que se propuso, fue determinar si existía relación significativa entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de call center de Piura. Entonces se determina que no existe relación significativa entre las variables estilos de liderazgo y satisfacción laboral; por lo tanto, se rechaza la hipótesis general. Esto significa que ambas variables son independientes.

Este resultado difiere con la investigación de (Oliva y Molina, 2016), donde los resultados determinaron que existe una relación positiva entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en los funcionarios; por lo tanto, ambas variables dependen una de la otra para su estudio.

Por el contrario, este resultado se relaciona con el estudio de Ojeda (2016), quien determina en su investigación que las variables estudiadas no se relacionan, sin embargo, se evidencia que los inadecuados estilos de liderazgo tienen una satisfacción laboral en nivel bajo.

Este punto se sustenta con el fundamento teórico de Palomo (2004), explica que se determina una relación entre el estilo de liderazgo, representado por (Y) y el contexto, representado por (X). Por lo tanto, se señala que cada situación o contexto (X) había un estilo de liderazgo correcto (Y), el problema llegó cuando se intentó separar estas condiciones de la situación. No obstante, se determinó que el líder debe ser alguien flexible, alguien que cuente con la habilidad de adecuar sus conductas a varios ambientes.

Se apoya también en el fundamento de Herzberg (1959), quien indica que la satisfacción de un trabajador a su empleo es el resultado de un nivel motivacional alto, donde hay dos factores que se relacionan estrechamente. Los factores higiénicos que son las condiciones del trabajo que rodean a los trabajadores como el salario, ambiente de trabajo, establecimientos de la empresa, liderazgo, clima empresarial, etc. En segundo lugar, están los factores motivacionales que son los que refieren a las tareas relacionadas al

mismo fin. Por eso se establece que, si existe una correcta motivación en el empleado, se puede potenciar al máximo su productividad, de lo contrario, si se la motivación se dirige sin importancia, la productividad se evidenciará en un nivel mínimo.

Puede determinarse que los resultados se sustentan en la perspectiva que tienen los colaboradores de cómo su jefe inmediato no tiene un uso correcto del liderazgo, por otro lado, la satisfacción laboral no puede estar sujeta a los estilos de liderazgo predominantes en la empresa, pues es algo complicado analizar la satisfacción a nivel personal. Por eso es importante contar con programas que permitan a los líderes ejecutar indicadores en necesidad de lo que sus empleados puedan desear lograr.

La hipótesis específica fue demostrar si existía relación significativa entre las dimensiones (generativo punitivo, generativo nutritivo, racional, emotivo libre, emotivo dócil y emotivo indócil) de los estilos de liderazgo y las dimensiones (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de la satisfacción laboral.

Como los resultados demostraron que ninguna dimensión de la variable estilos de liderazgo (generativo punitivo, generativo nutritivo, racional, emotivo libre, emotivo dócil y emotivo indócil) se relaciona con las dimensiones de la variable satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos), se establece entonces que la hipótesis específica es rechazada.

En el estudio de (Rosales y Trujillo, 2020) se establece que las dimensiones de las variables de estilos de liderazgo y satisfacción laboral se relación no totalmente pero sí en una forma parcial. Indicaron que el liderazgo transformacional se relaciona significativamente con las dimensiones de la variable satisfacción y el liderazgo transaccional se relaciona positivamente sólo con la dimensión participación de la variable satisfacción laboral.

Otro estudio que se diferencia al realizado en esta oportunidad es el de (Chacón, 2016), aquí sí se relacionan de manera total las dimensiones de la variable estilos de liderazgo transformacional y las de la variable satisfacción

laboral; al obtenerse un alto nivel en este tipo de liderazgo, el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores también se encontrará en nivel alto.

Se fundamenta este objetivo con el aporte de Zurita (2010), que enumera como beneficios de la satisfacción laboral. Para la persona, se convierte en un factor de importancia con potencial personal si se utiliza de forma correcta, así como también, una muestra evidente de salud y bienestar; lo que significa algo fundamental para la organización. Para el equipo de trabajo, la finalidad es potenciar un adecuado clima de trabajo, teniendo como fundamento buenas relaciones interpersonales basadas en la confianza. Para la organización, va a ser necesaria para poder lograr de manera positiva las metas de la organización un nivel óptimo, acompañado de relaciones afectivas.

Se considera que las dimensiones de las variables de estudio no se relacionan en esta investigación porque pueden existir factores externos que estarían influyendo; por lo tanto, los colaboradores no tienen una perspectiva positiva de cómo sus líderes inmediatos ejercen su labor para que ellos puedan sentirse a gusto en las labores que realizan dentro de la empresa.

Con respecto a las bondades obtenidas en este trabajo, se puede recalcar el conocimiento de la manera y perspectiva de trabajo de los trabajadores de call center en nuestra ciudad. Así como también, el desenvolvimiento de los jefes inmediatos y los estándares que tiene cada colaborador en su entorno de trabajo.

No se encontraron limitaciones en este estudio, se brindaron todas las facilidades en la empresa para la obtención de resultados y a nivel personal; se ha podido cumplir con puntualidad los avances y las correcciones brindadas en cada asesoría.

VI. CONCLUSIONES

- Se determina que no existe relación significativa entre las variables estilos de liderazgo y satisfacción laboral, por lo tanto, son variables independientes.
- El estilo de liderazgo predominante es el estilo emotivo libre con un 38.6%, seguido el estilo generativo nutritivo 30.3%, continuando el estilo racional con 31.1%; mientras que el liderazgo generativo punitivo, emotivo dócil y emotivo indócil tuvieron un resultado de 0% en los encuestados.
- El nivel predominante con respecto a la satisfacción laboral es el nivel muy insatisfecho con 72.7%, el nivel que sigue es el insatisfecho con 27.3%; sin embargo, con los niveles muy satisfecho, satisfecho e indeciso no se han emitido resultados en las evaluaciones realizadas.
- No existe relación significativa entre la dimensión generativo punitivo de la variable estilos de liderazgo con las dimensiones de la variable satisfacción laboral.
- Se encuentra una relación no significativa entre la dimensión generativo nutritivo de la variable estilos de liderazgo con las dimensiones de la variable satisfacción laboral.
- No se halla relación entre la dimensión racional de la variable estilos de liderazgo con las dimensiones de la variable satisfacción laboral.
- La dimensión emotivo libre de la variable estilos de liderazgo no se relaciona significativamente con las dimensiones de la variable satisfacción laboral.
- No se relaciona significativamente la dimensión emotivo dócil de la variable estilos de liderazgo con las dimensiones de la variable satisfacción laboral.
- La dimensión emotivo indócil de la variable estilos de liderazgo no se relaciona significativamente con las dimensiones de la variable satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- Al igual que en toda empresa, se recomienda que esta cuente con un área de Psicología Organizacional y que sea dirigida por un profesional en la carrera de Psicología.
- La persona responsable del área de Psicología debe contar con las evaluaciones psicológicas básicas e integrales de todos los trabajadores, para que en base a ello se puedan brindar las estrategias correctas para atender las necesidades de los trabajadores.
- Los responsables directos de cada área de trabajo deben profundizar en la estrategia del “feedback” con sus trabajadores, esta debe ser una estrategia llevada a cabo periódicamente, teniendo como base las opiniones de los trabajadores. La persona que se encuentre como jefe inmediato o líder de un determinado grupo debe utilizar estrategias de recompensa, pues así creará un ambiente confiable y se mejorará la productividad de la empresa.
- Se propone una técnica de evaluación, que puede considerarse “La metodología de 180° y 360°”, con la finalidad de conocer los niveles de satisfacción en el trabajo y descubrir qué otros factores influyen en el desempeño de líderes y colaboradores.
- Generar capacitaciones constantes en los colaboradores en base a los objetivos de los indicadores que se tiene en cada área de trabajo; así se corregirán los errores y se potenciará las habilidades individuales y colectivas de los colaboradores.
- Otorgar un ambiente agradable de trabajo. Dentro de ello deben incluirse los aspectos físicos como limpieza, estructuras estables, temperatura ambiente y estrategias de ergonomía. Los aspectos cognitivos que pueden desarrollarse más a profundidad pueden basarse en buscar estrategias que estimulen una sana convivencia equilibrada entre la productividad y un ambiente agradable para trabajar.

REFERENCIAS

- Aguilar, M. y Morales, M. (2007). Estilos de pensamiento, tipos de liderazgo y estilos educativos en docentes universitarios. *Revista de Psicología*. SSN 1990-6757, 81 – 91. https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/rev_psicologia_cv/v09_2007/pdf/a08.pdf
- Álava, F. y Vega, M. (2017). Incidencia del Liderazgo Situacional en el Índice de Satisfacción Laboral de los Empleados de la ESPAM. *INNOVA Research Journal* 2017, Vol 2, No. 10, 17-43. ISSN 2477-9024. <file:///C:/Users/perla/Downloads/Dialnet-IncidenciaDelLiderazgoSituacionalEnElIndiceDeSatis-6183850.pdf>
- Añazco, K., Valdivieso, R. y Sánchez, O. (2018). Los Estilos de Liderazgo y su efecto en la Satisfacción Laboral. *INNOVA Research Journal* 2018, Vol 3, No. 10, 142-148. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6777236.pdf>
- Chamorro, E. y Ojeda, D (2018). Los estilos de liderazgo y el nivel de satisfacción laboral en la Casa de la Cultura Ecuatoriana. Matriz Quito. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7437>
- Chanchanya, E. (2017). Nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa estrategias corporativas de servicios SAC de Ransa San Agustín - Callao, 2017. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1372>
- Chiang, M.; Gómez, N. y Salazar, C. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile *Cuadernos de Administración*, vol. 30, núm. 52, julio-diciembre, 2014, pp. 65-74. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225033236007.pdf>
- Chipa, M. y Choque, R. (2017). Estilos de liderazgo y satisfacción laboral del profesional de Enfermería de Micro Red Santa Adriana Juliaca – 2017. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/904>
- Chocán, G. (2016). Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7439>
- Contreras, F., Leonardo Espinal, L., Pachón, A. y González, J. (2014). Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá. *Perspect. Psicol.* vol.9 no.1 Bogotá Jan./June 2013. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982013000100006
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.

Diario La república (24 de Enero 2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
Perú. <https://gestion.pe/blog/mision-verde/2021/07/liderazgo-en-el-bicentenario-del-peru.html/>

Gómez, C. (2002). Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes. Cuadernos hispanoamericanos de psicología, 2(2), pp. 61-77. Recuperado de http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen2_numero2/articulo_5.pdf

Moscol, T. (2017). Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en los Colaboradores de una Empresa Privada de la Ciudad de Piura. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10668>

Niño Abella, L. I. y Parra Osorio, L. (2019). Estilos de liderazgo y Satisfacción Laboral en personal operativo en seguridad privada. Perspectiva psicosocial intralaboral. Revista Verba Iuris, 14 (42). pp. 99-111. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/verbaiuris/article/view/5661/5273>

Oliva, M. y Molina, S. (2016). Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en trabajadores de establecimientos de atención primaria en salud de la comuna de Chillán (30 de junio de 2016). RAN - Revista Academia & Negocios, vol. 2, No. 1, 2016. Disponible en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2804644>

Payeras, 2. (2004). Coaching y Liderazgo: Para directivos interesados en incrementar sus resultados. España: Díaz de Santos.

Poma, C. (2018). Estilos de liderazgo y la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Los Olivos – 2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12409>

Quin, Y. (2016). Estilos de liderazgo y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública, Nuevo Chimbote. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/241/quin_vy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Revista Gestión (2021). Liderazgo y sostenibilidad. Liderazgo en el bicentenario del

Rojas, D. y Ramos, A. (2013). Tipos de liderazgo en los docentes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/544/TP%20-%20UNH%20INIC.%20005.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rosales, V. y Trujillo, F. (2020). Estilos de liderazgo de los directivos y satisfacción

laboral del personal administrativo en un Instituto Superior.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/352a3f56-a89e-49aa-bb31-5be3449b44a8/content>

Uzurriaga, F., Osorio, C. y Arias, O. (2020). LIDERAZGO: DEFINICIONES Y ESTILOS. Artículo de revisión.
<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4680/LIDERAZGO%3A%20DEFINICIONES%20Y%20ESTILOS.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de la variable Estilos de Liderazgo

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
ESTILOS DE LIDERAZGO	El líder no sólo se conceptualiza según la clase o finalidad del grupo, también interfiere la manera en cómo dirige personalmente al mismo y cómo este logra establecer un ambiente organizacional. Egoavil (2003).	El liderazgo es la ejecución de distintas acciones ordenadas y eficaces que ejerce una persona sobre un grupo determinado de individuos. Estas acciones son ejercidas por alguien denominado líder, quien se encargará de direccionar el cumplimiento satisfactorio de objetivos planteados; evidenciando así un trabajo compacto en equipo.	Generativo Punitivo	<ul style="list-style-type: none"> - Le preocupa la producción. - Es posesivo e inflexible. - Es exigente y conservador. - Es “desagradecido” - No delega la autoridad. - Solo elogia el comportamiento excepcional. - Fijan su aceptación en el comportamiento inadecuado. - El grupo funciona por su presión y solo cuando está presente el líder. - Toma una decisión y lo anuncia. 	Escala Nominal
			Generativo Nutritivo	<ul style="list-style-type: none"> - Hace el bien al grupo. Lo nutre. - Da libertad y es generoso. - Se siente tranquilo mientras comprueba los progresos del grupo. - Convince a su grupo a que acepten su decisión. - Protege, Apoya, Orienta. - Se orienta con el estilo sobre protector. 	

			Racional	<ul style="list-style-type: none"> - El grupo marcha en su ausencia del líder. - Capta las necesidades del grupo. - Recibe ideas y sugerencias. - Respeta y confía en el grupo. - Es considerado, servicial y amistoso. - Es competente.
			Emotivo Libre	<ul style="list-style-type: none"> - Hace lo que siente. - Es natural, espontaneo. - Expresa emociones auténticas. - Aspira a ser líder racional, pero con cierto grado de inseguridad sobre su éxito. - Desea que su grupo sea como una gran familia feliz.
			Emotivo Dócil	<ul style="list-style-type: none"> - Hace lo que le dicen. - Presenta un alto grado de sumisión. - Tiene “vergüenza”. - Tiene sentimientos de culpa. - Cae en estados de depresión. - Cede su responsabilidad al grupo. - No asume autoridad sobre el grupo.
			Emotivo indócil	<ul style="list-style-type: none"> - Hace lo contrario de lo que le dicen. - Presenta cargas de “resentimiento”, celos, rencor y grados de rebeldía.

				<ul style="list-style-type: none">- Es dominante (Tipo caprichoso, da la contra).- Adopta cualquier medida que cree lo ayudara a alcanzar sus fines.- Ve sus propios intereses. Impulso por alcanzar la meta.- Permite que el grupo actúe dentro de normas definidas la alta dirección.- Fijan su aceptación en el comportamiento inadecuado.- El grupo funciona por su presión y solo cuando esta presenta el líder.	
--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Anexo 2: Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral es la respuesta emocional o sentimental hacia el empleo, el accionar general ante el trabajo, basado en los valores y creencias que se han desarrollado desde la trayectoria laboral. (Sonia Palma, 2006)	La satisfacción laboral es el balance entre lo que se espera y lo que se obtiene del trabajo. Aquí van a interferir factores personales, culturales, económicos y emocionales que se evidenciarán en los procesos de trabajo hasta tener un alto índice de gratificación.	Significación de la Tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Logro de sentido de esfuerzo. - Realización. - Equidad. - Aporte material. 	Escala Nominal
			Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de elementos o disposiciones. - Normativas de la actividad laboral. 	
			Reconocimiento personal	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento personal. - Reconocimiento de logros. 	
			Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> - Aspectos remunerativos. - Incentivos económicos 	

Anexo 3: Escala de Estilos de Liderazgo Organizacional

ESCALA DE ESTILOS DE LIDERAZGO ORGANIZACIONAL (ELO)

INSTRUCCIONES:

- En la siguiente tabla hay una serie de frases que caracterizan conductas de tu jefe, debes valorar cada una de ellas, teniendo en cuenta el intervalo del 1 al 10.
- Recuerda que si se acerca totalmente a la conducta el puntaje sería 10 puntos mientras que si no se acerca en nada a la conducta el puntaje es 1. El puntaje 5 indica que la conducta la manifiesta de vez en cuando. Los extremos 2, 3 y 4 son puntajes que se alejan de la conducta, mientras que los otros extremos 6, 7, 8 y 9 se acercan a la conducta

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	¿Critica lo que te rodea?										
2	¿Te preocupas por los demás?										
3	¿Confrontas con la realidad?										
4	¿Actúas de forma natural?										
5	¿Originas conflictos sin querer?										
6	¿Te sientes con actitud nerviosa?										
7	¿Te gusta amenazar?										
8	¿Te agrada aconsejar y orientar?										
9	¿Te gusta analizar y orientar?										
10	¿Te gusta ser entusiasta?										
11	¿Sientes envidia por los demás?										
12	¿Te gusta orientar a otros?										
13	¿Eres severo y exigente?										
14	¿Te gusta motivar e incentivar?										
15	¿Solicitas y brindas información?										
16	¿Eres vivaz e intuitivo?										
17	¿Te gusta culpar a las personas?										
18	¿Te sientes inseguro?										
19	¿Eres autoritario?										
20	¿Te agrada proteger y orientar?										
21	¿Tomas interés en aprender?										
22	¿Te gusta estar alegre?										
23	¿Eres resentido?										
24	¿Aceptas todo lo de los demás?										

Anexo 4: Escala de Satisfacción Laboral (SPC)

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL-SPC

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en el mismo. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa (x) en la que considere que expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

- **TOTAL ACUERDO (TA)**
- **DE ACUERDO (A)**
- **INDECISO (I)**
- **EN DESACUERDO (D)**
- **TOTAL, DESACUERDO (TD)**

		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					

19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Anexo 5

Confiabilidad del instrumento que mide la variable Estilos de Liderazgo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	24

Anexo 6

Confiabilidad del instrumento que mide la variable Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,767	27

Anexo 7

Prueba de normalidad de la variable Estilos de Liderazgo

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Estilos de Liderazgo	,104	132	,001

Anexo 8

Prueba de normalidad de la variable Satisfacción Laboral

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,132	132	,000



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BORREGO ROSAS CARLOS ESTEBAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa privada de Call Center en Piura.", cuyo autor es URBINA AVENDAÑO PERLA ESTRELLA DE LAS MERCEDES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 28 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BORREGO ROSAS CARLOS ESTEBAN DNI: 40266398 ORCID: 0000-0001-6168-300X	Firmado electrónicamente por: CBORREGOROS el 05-10-2022 23:06:13

Código documento Trilce: TRI - 0431164