



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Estrés laboral y estilos de liderazgo en jefes de equipo de
empresas retail de la ciudad de Lima Metropolitana**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Huapaya Prado, Robert Armando (orcid.org/0000-0002-2259-3439)

ASESOR:

Dr. Mendez Parodi, Raul Alfredo (orcid.org/0000-0002-1667-9594)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión del Talento Humano

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia, por ser el pilar para seguir adelante y motivarme a seguir esforzándome desde el lado personal y profesional.

Robert Huapaya.

Agradecimiento

A mi familia por animarme y motivarme todos los días a no rendirme jamás a pesar de la adversidad, confiando siempre en que soy capaz de lograr las metas propuestas. A mi madre por brindarme el apoyo en la única herencia que podrá dejarme como lo es el valor del estudio y a mis amigos por animarme a continuar en este complejo camino del estudio y la responsabilidad de llevar una familia y un trabajo. Finalmente agradezco el apoyo de mis maestros en cada clase brindada para poder alcanzar un nivel más desde el lado profesional.

Robert Huapaya.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	42

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Jueces expertos validadores de cuestionario de estrés laboral	16
Tabla 2 Jueces expertos validadores de cuestionario de estilos de liderazgo	17
Tabla 3 Fiabilidad del coeficiente del Alfa de Cronbach	17
Tabla 4 Distribución de repetición y tanto por ciento de colaboradores según el nivel de la variable estrés laboral	19
Tabla 5 5A-Productos descriptivos de las dimensiones de la variante estrés laboral	20
Tabla 6 5B-Productos descriptivos de las dimensiones de la variante estrés laboral	20
Tabla 7 Disposición de repeticiones y tanto por ciento de colaboradores según el valor de la variante estilos de liderazgo	20
Tabla 7 Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable estilos de liderazgo	21
Tabla 9 Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable estilos de liderazgo	22
Tabla 10 Prueba de Rho de Spearman de correlación entre agobio laboral y formas de liderazgo	23
Tabla 11 Prueba de Rho de Spearman de correlación entre agobio laboral y el liderazgo transformador	24
Tabla 12 Prueba de Rho de Spearman de correlación entre el agobio laboral y el liderazgo transaccional	25
Tabla 13 Prueba de Rho de Spearman de correlación entre el agobio laboral y el liderazgo laissez faire	26

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema de formalización de correlación de variables	14

Resumen

El estrés laboral actualmente se viene incrementando debido a todo lo que viene sucediendo en el mundo; por ello este estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación del estrés laboral y los estilos de liderazgo en un grupo de colaboradores de los jefes de una empresa retail de la ciudad de Lima Metropolitana. La población estuvo compuesta de 60 colaboradores de una empresa retail; metodológicamente el estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental y corte transversal con alcance correlacional causal. Los resultados muestran que 45 colaboradores tienen nivel bajo, 12 nivel medio y solo 3 colaboradores muestran alto nivel de estrés laboral; y en estilos de liderazgo 38 colaboradores muestran alto nivel y 22 nivel medio. La escala de Rho de Spearman determinó que no existe correlación significativa en el estrés laboral y los estilos de liderazgo donde el valor $p = 639 > 0,05$ con un coeficiente de $-,062$; aceptando así la hipótesis nula y desestimando la hipótesis alterna entre el estrés laboral y los estilos de liderazgo en un grupo de colaboradores de los jefes de equipo de una empresa retail en la ciudad de Lima Metropolitana.

Palabras clave: Estrés laboral, estilos de liderazgo, liderazgo transformacional, liderazgo transaccional, liderazgo laissez faire.

Abstract

Work stress is currently increasing due to everything that is happening in the world; Therefore, the main objective of this study was to determine the relationship between work stress and leadership styles in a group of collaborators of the heads of a retail company in the city of Metropolitan Lima. The population was composed of 60 employees of a retail company; methodologically, the study has a quantitative approach, basic type, non-experimental design and cross-sectional with correlational causal scope. The results show that 45 employees have a low level, 12 have a medium level and only 3 employees show a high level of work stress; and in leadership styles, 38 collaborators show high level and 22 medium level. Spearman's Rho scale shows that there is no significant relationship between work stress and leadership styles where the value $p = 639 > 0.05$ with a coefficient of $-.062$; thus, accepting the null hypothesis and rejecting the alternative hypothesis between work stress and leadership styles in a group of collaborators of the team leaders of a retail company in the city of Metropolitan Lima.

Keywords: Work stress, leadership styles, transformational leadership, transactional leadership, laissez faire leadership.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2019), se reconoce al estrés laboral como una enfermedad llamada “Burnout” o desgaste profesional y es considerado como un impacto negativo siendo consecuencia de la respuesta a un mal físico o emocional a la cual se debe sumar la incertidumbre del desempleo laboral con algunas empresas que cerraron sus actividades y funciones dejando a miles de personas desempleadas.

Para la OIT (2016) el agobio laboral es consecuencia del desequilibrio frente a las exigencias percibidas de una persona para enfrentar las exigencias del trabajo, por lo general esto se da cuando las competencias de los colaboradores no están en relación con lo esperado por la cultura organizacional. La OIT concluye que los costos relacionados con la exposición y las causas del estrés son significativos en función al abandono laboral, la rotación del personal, la siniestralidad y el cansancio extremo en el trabajo, lo cual impacta a la población en su totalidad.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2019), menciona los estilos de liderazgo como un aporte para el Objetivo de Desarrollo Sostenible siendo así más eficientes y responsables en la innovación de los estilos de liderazgo; para la ONU es importante que los estilos de liderazgo se centren en proteger la dignidad de las personas y que prospere el mundo.

Para Siegrist (1996), el estrés laboral se da en una persona cuando la recompensa no está en función al esfuerzo realizado, provocando el desánimo y el deterioro de la autoeficacia. Así mismo planteó un modelo que propone que el esfuerzo laboral se puede dar desde el factor extrínseco o intrínseco y que la recompensa se da desde tres condiciones tales como el dinero, reconocimiento y el ambiente laboral. Para Siegrist la recompensa y el esfuerzo deben estar en iguales condiciones para no desatar estrés laboral.

Por su parte Daniel Goleman et al. (2005) señalan que un líder es alguien a quien los demás recurren con la convicción y la claridad necesarias para enfrentar una amenaza, superar un desafío o completar una misión especial. En este sentido, el líder es la persona que mejor puede gestionar las emociones del grupo. Cuando un líder dirige las emociones en una dirección positiva, crean un efecto que llaman resonancia, y, por el contrario, en una dirección negativa, la cual debilita la base emocional sobre la que todos se apoyan, se llama disonancia. Para bien o para mal, los subordinados buscan en el líder un contacto emocional llamado empatía.

Para Bass (1990) el liderazgo es una forma de interactuar entre los integrantes de un equipo logrando realizar más cosas de lo que creen que pueden hacer. Los líderes buscan empezar y conservar perspectivas y competencias muy altas para dar soluciones y lograr metas propuestas produciendo cambios en las empresas y en la sociedad.

El Ministerio de Salud (2005) en comunicado periodístico informó que el estrés laboral perjudica a cerca del 26% de los habitantes adultos del área de Lima Metropolitana. El Doctor Pomalima Rodríguez, experimentado del Instituto de Estudios Superiores en Medicina, señala que el estrés relacionado con el trabajo es considerado como una plaga silenciosa que causa un gran martirio a quienes lo padecen reduciendo su capacidad de competencia en las empresas.

Para EsSalud (2015), el estrés laboral aparece cuando el colaborador no se adapta de manera satisfactoria a las exigencias de su entorno laboral, sobre todo hoy en día, que la digitalización avanza a pasos agigantados transformando los procesos en las organizaciones; esta situación genera miedo, ansiedad o amenaza al colaborador produciéndole alteraciones anímicas.

Para el portal Conexión ESAN (2016), los líderes son la pieza importante para motivar o influenciar a los colaboradores, siendo esta una de sus principales habilidades; existe un tipo de líder de acuerdo con el objetivo que tenga la empresa. Algunas características que deben poseer los líderes son la inteligencia emocional, personalidad social y dedicación.

Desde el aspecto local las empresas retail expresan su preocupación por el nivel de estrés que puedan presentar sus colaboradores con todas las transformaciones que vienen ocurriendo a nivel global, empezando por la pandemia del Covid-19 hasta la digitalización de los puestos de trabajo los cuales obligan a los colaboradores a adaptarse de manera rápida a esta nueva forma de realizar sus tareas; muchas veces estos cambios generan un nivel de estrés normal que pueden ser controlados si la persona o su líder lo identifican, sin embargo en otros casos estos niveles de estrés terminan afectando la estabilidad emocional y se convierten en depresión lo que representa un estado crítico en la salud del colaborador; es así que el estrés es un factor que impacta en la rotación temprana, el ausentismo e incluso en accidentes laborales producto de la desconcentración producido por el estrés.

Teniendo en cuenta que el mundo de los negocios retail viene cambiando rápidamente y que los colaboradores se deben mostrar flexibles y adaptarse de manera rápida al cambio, se planteó la investigación de la siguiente manera:

¿Cómo es la coherencia del estrés laboral y los estilos de liderazgo en colaboradores de los jefes de una organización retail en Lima Metropolitana? Los problemas específicos fueron: a) ¿Cómo es la coherencia entre estrés laboral y el liderazgo transformador en colaboradores de los jefes de una organización retail en Lima Metropolitana? b) ¿Cómo es la coherencia del estrés laboral con el liderazgo transaccional en colaboradores de los jefes de una organización retail en Lima Metropolitana? c) ¿Cómo es la coherencia entre estrés laboral con el liderazgo laissez faire en colaboradores de los jefes de una organización retail en Lima Metropolitana?

El propósito de esta investigación fue poder identificar como es la tensión profesional y el estilo de liderazgo del conjunto de colaboradores de los jefes de una organización retail, para esto fue importante medir como se relacionan las variables de esta investigación. La justificación teórica nos ayudó a demostrar la viabilidad de un sistema, centrándose en la explicación sobre la tensión profesional y la forma de liderazgo, siendo importante en las organizaciones retail poder

reconocer las formas de liderazgo que utilizan sus líderes para disminuir el grado de estrés laboral. Este estudio se orientó en mejorar las formas de liderazgo en las empresas retail, buscando crear una relación adecuada entre los trabajadores y sus actividades; reduciendo los niveles de estrés. La justificación práctica de esta investigación fue concientizar a los líderes de las empresas retail en Lima Metropolitana para que puedan desarrollar nuevas formas de liderazgo que los deje crear un mejor clima laboral dentro de las empresas siendo más eficaces.

Esta investigación tuvo como objetivo general Determinar la coherencia del estrés laboral con los estilos de liderazgo en colaboradores de los de jefes de una organización retail en Lima Metropolitana. Los fines específicos de esta tesis fueron: Determinar la coherencia entre estrés laboral y el liderazgo transformador en colaboradores de los jefes de una organización retail en Lima Metropolitana. Determinar la coherencia entre estrés laboral con el liderazgo transaccional en colaboradores de los jefes de una organización retail en Lima Metropolitana. Determinar la coherencia entre estrés laboral y el liderazgo laissez faire en colaboradores de los jefes de una organización retail en Lima Metropolitana.

La hipótesis general de este escrutinio se expresó como: Existe coherencia del estrés laboral y las formas de liderazgo en colaboradores de los jefes de una organización retail en Lima Metropolitana. A manera específica: Existe coherencia del estrés laboral y el liderazgo transformador en colaboradores de los jefes de una organización retail en Lima Metropolitana. Existe coherencia del estrés laboral y el liderazgo transaccional en colaboradores de los jefes de una organización retail en Lima Metropolitana. Existe coherencia del estrés laboral y el liderazgo laissez faire en colaboradores de los jefes de una organización retail de la ciudad en Lima Metropolitana.

II. MARCO TEÓRICO

Con relación a estudios previos elaborados desde el ámbito internacional encontramos a Echerry et al. (2019) Guadalajara, en su estudio de investigación indicaron que el propósito de este artículo fue establecer una muestra explicativa que sustente el resultado regulador del liderazgo transformacional en el impacto negativo del estrés laboral y en el rendimiento en educación primaria en la Ciudad Guzmán. Se utilizó el método combinado cuantitativo, no experimental con dominio explicativo. Para medir liderazgo y eficacia se aplicó el Cuestionario de Liderazgo Multidimensional a 1152 docentes. El estudio más importante destacó factores de riesgo relacionados al estrés laboral siendo los más resaltantes la carga de trabajo, incertidumbre sobre el rol y las condiciones laborales.

Se ha descubierto que el mando transformador sobre la reorganización se considera un regulador eficaz del estrés en el trabajo y en la escuela, por lo que se ha demostrado que los directores pueden influir en su personal de una manera ejemplar, utilizando el carisma y la tolerancia apropiados, así como con un enfoque más personalizado y con una actitud más humana hacia su personal, asegurando que las escuelas estén menos expuestas al estrés relacionado con el trabajo, siendo más eficaces en el desempeño de responsabilidad social e institucional para que sean más saludables. De este estudio se entiende que el liderazgo es una parte esencial para mejorar las relaciones interpersonales en los grupos de trabajo generando un espacio laboral adecuado y disminuyendo el estrés en los miembros del equipo.

Salazar (2022) en su estudio planteó como propósito establecer la coherencia entre el liderazgo transformador y el agobio laboral en empleados de una cooperativa en Ecuador. El procedimiento de indagación fue cuantitativo, transversal, descriptivo-correlacional, la población compuesta de 400 empleados de los cuales se tomó dos cuestionarios en la escala de Likert a una muestra de 91 empleados del área administrativa. El principal resultado obtenido en su estudio determinó que hay coherencia entre las variables liderazgo transformacional y agobio profesional, concluyó que mientras exista un adecuado liderazgo los

empleados presentaran menores niveles de estrés puesto que se sienten cómodos con la forma como su líder los motiva. Trabajar en la formación de líderes permite gestionar de manera eficaz y eficiente el equipo, lo que a su vez permite una mejor relación entre el líder y su equipo, influyendo positivamente en el resultado de la organización.

Durand et al. (2019) en su investigación, buscó explorar el vínculo entre el liderazgo y el ambiente organizacional. Los métodos de investigación utilizados fueron cuantitativos, transversales, descriptivos - correlacionales. El experimento de investigación se llevó a cabo en 278 empleados a los que se aplicó el Cuestionario de Liderazgo Multidimensional en forma abreviada, que incluye un cuestionario de liderazgo y un cuestionario de observación. El resultado del estudio mostró correlación directa entre el liderazgo transformacional y los elementos de resultado, lo que determina que, a mayor liderazgo transformacional dentro de una organización, serán mejores los factores de resultado. Se ha encontrado que el liderazgo transformador promueve y crea felicidad entre los miembros de la empresa, y también se consideró un factor importante para lograr resultados, satisfacción y compromiso. De este estudio se puede concluir que la cultura de la organización es un elemento importantísimo en la formación de los estilos de liderazgo de la organización, debido a que esta determinará la motivación, felicidad y compromiso para lograr el éxito en los grupos y aumentar la eficiencia y alcanzar las metas trazadas.

Velázquez (2019), en su investigación: Liderazgo, motivación y estrés laboral: propuso como objetivo probar que el liderazgo, motivación y estrés laboral son componentes que están presentes en todo tipo de organización. Para demostrar lo indicado usó el método de estudio cuantitativo, haciendo uso de la técnica de encuesta a siete personas de la organización a los cuales les aplicó un cuestionario. Como resultado se concluyó que es responsabilidad del líder de la empresa motivar y coordinar las actividades en la empresa para poder encaminar a su equipo de trabajo al cumplimiento de objetivos. De esta investigación se puede determinar que el líder es parte fundamental en la motivación del equipo y que debe conocer de manera clara el objetivo a trabajar. El equipo valora a un buen líder y

potencia su compromiso aumentando la productividad en sus actividades, lo cual demuestra que el estrés laboral y los estilos de liderazgo están estrechamente relacionados.

Morales (2019), en su estudio sobre las formas de liderazgo y las casusas de riesgo psicológicos en una empresa financiera de Colombia, tuvo como objetivo determinar si las variables de estudio propuestos tienen correlación. Es así que usó el método cuantitativo, aplicando dos cuestionarios a una población de 50 colaboradores administrativos donde los resultados arrojaron que, hay coherencia en las variables de indagación realizado, siendo el liderazgo de tipo transformador el que más predomina dentro de la organización y desde el riesgo psicosocial se pudo evidenciar que la mayor oportunidad está en los aspectos relacionados a las tareas. Se entiende que para no correr el riesgo de estrés laboral es importante contar con una cabeza de equipo que sepa guiar a los trabajadores de manera adecuada al desarrollo de las actividades.

En estudios previos realizados en el ámbito nacional, se encuentra a Valdivia (2020) en su investigación propuso precisar el vínculo entre la percepción de los empleados sobre el estilo de liderazgo que utilizan sus líderes y grado de agobio que experimentan en su sitio de labores. En 115 trabajadores de producción de una planta industrial en Lurín, se aplicó el Cuestionario Multidimensional de Estrés y Liderazgo de Karasek: Requisitos de Apoyo y Control Social. Según este estudio entre los estilos de liderazgo y el estrés por trabajo no existe correlación significativa lo que sugiere que los trabajadores pueden ser vistos como líderes efectivos, intercambiando o cambiando roles y no tiene nada que ver con el estrés laboral. Esta investigación nos dice que el liderazgo no influye con el estrés laboral, siendo factores externos los que hacen que el personal se sienta estresado; debemos considerar que este resultado no es absoluto ya que el liderazgo es esencial en la gestión de equipos.

Benott (2019) en su trabajo de investigación propuso establecer el vínculo que se da entre el agobio profesional y la dirección de transformación entre los docentes de Casuarinas International College. La muestra incluyó a 30 docentes

del programa de grado de bachillerato, se empleó el cuestionario de estrés laboral. Encontrando que entre el agobio profesional y la dirección de transformación no existe coherencia significativa. Se halló que la dirección de transformación no está fuertemente relacionada con la variable estrés laboral porque es una forma de liderazgo innovador y bastante motivador para evitar que los empleados muestren estrés por la práctica de la innovación continua.

Medina & Vicuña (2018) propusieron un estudio sobre percepciones de estilo de liderazgo y estrés laboral de empleados de empresas financieras privadas en Lima, Perú con el fin general de identificar el vínculo en la forma de liderazgo percibido y el agobio laboral de los empleados de una organización bursátil. La muestra representativa de 265 empleados a nivel nacional fue sometida al cuestionario de Estilos de Liderazgo de Lewin y Stress in the Workplace de Karasek & Theorell; la prueba mostró que los valores estadísticos mostraron valores asintóticos significativos por debajo del 0,05, lo que refiere un orden de la información diferente a la del modelo estadístico estándar, probando así la hipótesis que el estrés y el estilo de liderazgo están significativamente relacionados, esto nos dice que a mayor nivel de liderazgo autocrático, mayor estrés laboral; de igual manera a mayor liderazgo laissez faire mayor el agobio laboral, y a mejor dirección demócrata menor agobio profesional. Se demuestra que los estilos de liderazgo positivo en las organizaciones influyen de manera directa disminuyendo el grado de estrés en los equipos, por tal razón las organizaciones deben trabajar en la formación de líderes que inspiran.

Gamarra (2021) En su estudio tuvo como fin precisar la coherencia entre el liderazgo transformacional y el desempeño de los empleados de una organización retail en Lima Norte. Este estudio buscó demostrar que aplicando los estilos de liderazgo dentro una organización se puede lograr mejores resultados. El estudio se hizo sobre 115 empleados a los que se les tomó un cuestionario de escala Likert. Se concluyó que el liderazgo transformacional está vinculado en gran medida con el desempeño laboral. También resultó que el liderazgo transformacional tiene relación coherente con la productividad en el trabajo, ya que 84 de los 115 empleados encuestados dijeron que la empresa utilizaba herramientas como la

comunicación, la motivación y la moral, los compañeros de equipo, la innovación, etc. Esta investigación buscó reforzar la relación líder-colaborador en las empresas Retail. Se infiere que el liderazgo potencia el engagement de los equipos en las organizaciones, generando compromiso y permitiendo el aumento en la productividad. Mientras más desarrollo de liderazgo tenga una organización menor será el índice de rotación en sus colaboradores.

Velásquez (2020) en su investigación propuso identificar el vínculo del agobio profesional y el rendimiento de los promotores de servicio. En este estudio se utilizaron dos herramientas de investigación, una enfocada en los promotores de agencias y la otra enfocada en los gerentes. La prueba piloto se aplicó sobre una muestra de 15 empleados de la entidad financiera; se concluyó que el cansancio laboral se vincula coherentemente con el desempeño profesional de los promotores de Servicio. Se comprobó la presencia de problemas de estrés en los empleados, lo que permite afirmar que tiene un impacto negativo en la productividad del promotor y por ende en la productividad de cada organismo en el que se encuentra el empleado. Se propuso trabajar en la confiabilidad de los promotores a través de sus líderes, aumentando así la productividad de la financiera. Se asume que el bajo desempeño de los promotores está fuertemente influenciado por el estrés laboral, lo que a su vez afecta la productividad en la empresa, en este sentido, es tarea del líder del equipo crear un equilibrio en las acciones de los empleados y la motivación para hacer ejercicio.

Dentro del estudio teórico, las variables de estudio que sustentan esta investigación son el estrés laboral y los estilos de liderazgo, entre los cuales se puede citar a Selye (1973) quien en su estudio denominado el síndrome general de adaptación conceptualizó el estrés como una reacción ajena al cuerpo a cualquiera de sus estímulos. Un rasgo peculiar del estrés es el afán adaptativo ante un conflicto y respuesta no específica.

Del Hoyo (2003) señala que el entorno genera estresores ambientales cuando el entorno no es apropiado, pudiendo ser un aspecto sociológico, psicológico o físico. Ante esto, los estresores que ocurren en el ambiente de trabajo

son tres, como son los estresores del entorno físico: luz, bulla, temperatura y ambiente desordenado; estresores de los quehaceres laborales: estrés psíquico y manejo de las actividades; estímulos organizacionales: conflicto de roles e inseguridad, horarios de trabajo, relaciones interpersonales, promoción y crecimiento profesional.

Para la OIT (2016), el estrés laboral está sujeto a la organización del trabajo, forma de trabajo y las interacciones laborales; el estrés laboral se da en las personas a raíz de las exigencias de las actividades del trabajo cuando estas no están en coherencia o superan la competencia, medios o requerimientos del empleado o cuando el entendimiento y la destreza de un empleado o del equipo para afrontar dichos requerimientos no concuerdan con las anhelos de la formación organizacional empresarial.

McGrath & Altman (1970) conceptualizaron el estrés como el trastorno permanente entre las necesidades y las respuestas. Gutiérrez & Ritzel (2013) definen el estrés laboral como una fase de señales mentales, físicas o sociales en el que es difícil vincular las capacidades de una persona con las expectativas sobre ella. Desde esta perspectiva, el estrés relacionado con el trabajo se concibe como la respuesta a la presencia de agentes de riesgo psicosocial que afectan de manera significativa la sanidad del contratado y los efectos de la organización a largo plazo.

Capezzuto, et al. (2017) en su teoría sobre el agobio profesional, manifestación del cansancio, acoso en el personal de salubridad, reconocen al estrés laboral como un fenómeno debido a sus consecuencias y continuidad en la salud, bienestar psicológico, físico y social en el colaborador, así como en las empresas, considerando que este se refleja en la calidad del trabajo realizado.

Karasek (1979), diferenció el estrés como una circunstancia interna del individuo y la tensión del entorno laboral debido a la interrelación de las necesidades y el control del trabajador; refiere también que el estrés es un aspecto del cuerpo que se manifiesta como un síntoma, que consiste en periodos de ansiedad, adaptación, aguante y cansancio. El autor manifiesta que, al existir

diferentes niveles de estrés, no todos te llevan a un nivel de agotamiento que podría producir enfermedades que dañan el organismo.

Según Herrera et al. (2017) existen diferentes tipos de estrés que una persona puede experimentar: a) Estrés agudo, considerado el más común debido a la presión que enfrenta una persona en el día a día, puede ser temporal y no tiene efectos dañinos para el cuerpo. b) Cansancio agudo-episódico, siendo intermitente o enérgico y alcanza a conducir inconvenientes corporales y sentimentales. c) Cansancio crónico, prolonga diversas manifestaciones, hace que el paciente se debilite, sea vulnerable y susceptible a enfermedades cada vez más graves, que a veces conducen a la muerte.

La segunda variable de estudio que sustenta esta investigación es los estilos de liderazgo, por lo que es importante definirlo como la forma en la que un líder logra sus objetivos, puede tener un gran impacto en la organización y su gente, y puede determinar si la organización tiene éxito o no. Del mismo modo, el estilo de liderazgo depende tanto de la comprensión del líder y de la organización de lo que significa ser un líder como de la elección del líder de los métodos de liderazgo más apropiados.

Para una mejor referencia de los estilos de liderazgo vamos a citar a Escandón y Hurtado (2016) refieren que la dirección es la aptitud que posee la persona para afectar a otros y alcanzar algunas metas deseadas. A fin de alcanzar el objeto y el propósito de la empresa, los líderes adoptan su propio estilo, los mismos que utilizan para gestionar los grupos de trabajo. Teórica y académicamente, existen muchos estilos de liderazgo que se pueden clasificar con base en el conocimiento, la experiencia, las características idiosincrásicas y personales de las personas que reclutan para contribuir a su alto desempeño. Los grupos trabajan para lograr metas y objetivos planteados en la empresa.

Ganga y Navarrete (2013). Nos dicen que un líder no solo acompaña, sino que muestra a su equipo el rumbo a seguir. Así que la vieja metáfora de un líder

como comandante o piloto que dirige controla y enruta a un destino particular, sigue siendo válida.

Desde los propósitos del liderazgo Contreras y Castro (2013) los enumeran de la siguiente manera: 1) interpretar las visiones y expectativas de los miembros involucrados en la empresa; 2) fomentar la adaptación del plan mediante el desplazamiento de autoridad entre su equipo; 3) fomentar la diversidad individual mediante el reconocimiento de determinadas competencias; y 4) crear contextos de comunicación que fomenten la creatividad y la innovación y potencien la seguridad entre el capital humano de la sociedad.

Bass et al. (2003) señaló que la forma de la dirección transaccional se basa en un vínculo efectivo de acción-reacción, generando estímulos, positivos o negativos. También menciona que los determinantes primordiales del liderazgo transaccional están relacionados con el diseño de recompensas de rendimiento condicionales y gestionadas por excepciones.

Pirela (2004), sobre el liderazgo transformacional, todos los miembros de un grupo social o de trabajo tienen relaciones cálidas y respetuosas, siendo la comunicación el eje central de aporte exitoso para alcanzar las metas. Este tipo de líderes son excelentes motivadores que continuamente traducen las metas de la organización en el bien común. También, señala que el líder reconoce y utiliza las necesidades o requerimientos personales existentes de alguien con potencial. Más allá de eso, busca motivos ocultos en aquellos que persiguen necesidades superiores. Este estilo de liderazgo ayuda a que todos se beneficien y se sientan cómodos en el trabajo. De igual forma, sostiene que este estilo de liderazgo busca que cada persona aporte más al equipo de lo que esperaba, siendo el resultado de un líder influyente y carismático, que puede crear a cada miembro de manera subconsciente sentimiento de pertenencia a una organización.

Por lo cual, González (2012) argumenta que el liderazgo Laissez Faire es aquel en el que la persona responsable de un grupo no toma con responsabilidad la tarea encomendada, descuidando a su equipo de trabajo; y haciendo

responsable de sus tareas a terceros. Por eso se señala que esta forma de dirección es un tipo de dirección complaciente donde las personas tienen un gran radio de libertad a la hora de ejecutar tareas o tomar decisiones importantes, dejando la responsabilidad y el compromiso de lado. Este estilo de liderazgo no encamina e incentiva a alcanzar la meta propuesta.

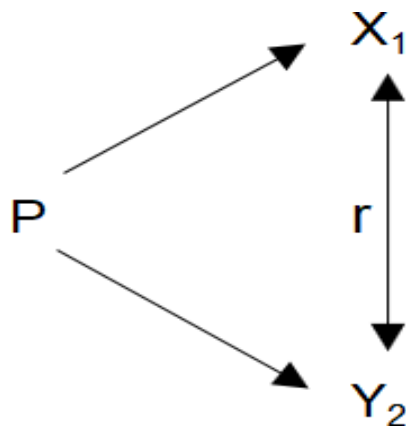
III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Este escrutinio fue de carácter básica y de diseño no-experimental, Como señalan Hernández et al. (2014), este se hace sin entrometerse intencionalmente en las variables. Es decir, fueron investigaciones en los que no se hace variar a propósito a las variables, en términos de tiempo, es transversal porque su objetivo es explicar variables y estudiar su ocurrencia y relaciones en un tiempo concebido.

De acuerdo con Monje (2011), el enfoque cuantitativo explica que los procesos de investigación bajo el análisis numérico de información contrastan la relación de las variables de estudio sobre teorías que ya existen e hipótesis que nacen de estas mismas.

Figura 1
Esquema de formalización de correlación de variables



Formalización:

P: 60 colaboradores de una organización retail

r: Correlación de variables

V₁: Estrés laboral

V₂: Estilos de liderazgo

3.2 Variables y operacionalización

Conceptualmente la variante dependiente estrés laboral de acuerdo con la OIT (2016), se define por la estructura del empleo, la planificación y las interacciones laborales y se produce porque no se cumplen o superan los requisitos del puesto, los recursos o necesidades de los empleados, o cuando el conocimiento y la capacidad del empleado o equipo para cumplir con estos requisitos no obedecen con la perspectiva de la cultura organizacional.

La operacionalización del agobio laboral se midió con las siguientes dimensiones: ambiente de trabajo, estructura y territorio organizacional, informática, persuasión de líder, falta de adhesión y apoyo de grupo; en consecuencia, se empleó el test sobre estrés laboral (OIT – OMS) compuesto por 25 ítems; donde la escala que se aplicó fue la de Likert con la puntuación del 1 al 7.

Conceptualmente la variable independiente estilos de liderazgo la explicaron Escandón y Hurtado (2016), quienes explican el liderazgo como la facultad de una persona para influir en otros para lograr ciertas metas deseadas. También Bass (1990) afirmó que el liderazgo es la clase de relación que se origina entre los participantes de un grupo. Los líderes se esfuerzan por empezar y sostener altas expectativas y capacidades para afrontar y manejar problemas y alcanzar metas.

La operacionalización formas de liderazgo se midió con el test Multifactorial de dirección (MLQ-5X) compuesto por 45 ítems y las dimensiones consideradas fueron: liderazgo transformador, liderazgo transaccional y laissez faire; donde la escala que se aplicó fue la de Likert con la puntuación del 1 al 5.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población estuvo comprendida por los colaboradores de una organización retail quienes sumaron 60 integrantes entre store manager, picker, supplier y riders. Lo que significa que se trabajó sobre una población finita conocida. Para Palelli & Martins (2008), una población es un grupo de elementos de las que se pretende tener información para extraer resultados.

El estudio aplicado fue a una población censal compuesta por 60 colaboradores que conforman la población de una empresa retail en Miraflores en la ciudad de Lima.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El procedimiento utilizado fue la encuesta por medio de cuestionarios. El cuestionario es una herramienta utilizada para recopilar información de forma ordenada. Casas et al. (2003), refiere que la encuesta es la técnica que ejecuta los saberes a nivel práctico o procedimental, mediante esta se buscará obtener la información requerida para el estudio. Cabe mencionar que este cuestionario fue revisado por tres validadores para su correcta aplicación.

Sobre el instrumento; con respecto a la primera variable, se aplicó: El test sobre agobio laboral (OIT – OMS), con 25 ítems. La escala aplicada fue la escala ordinal de 7 factores.

Con respecto a la segunda variable Satisfacción Laboral se aplicó: Los Estilos de Liderazgo se midió con el cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ-5X), compuesto por 45 ítems y las dimensiones consideradas fueron: liderazgo transformacional, liderazgo transaccional y laissez faire. La escala que se aplicó fue la de Likert de 5.

En la tabla 1 se expone la validación del cuestionario de estrés laboral con una determinación unánime de “sí” en pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 1
Jueces expertos validadores de cuestionario de estrés laboral

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Juez 1°	ok	ok	ok	Atribuible
Juez 2°	ok	ok	ok	Atribuible
Juez 3°	ok	ok	ok	Atribuible

En la tabla 2 se expone la validación del cuestionario de estilos de liderazgo con una determinación unánime de “sí” en pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 2

Jueces expertos validadores de cuestionario de estilos de liderazgo

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Juez 1°	ok	ok	ok	Atribuible
Juez 2°	ok	ok	ok	Atribuible
Juez 3°	ok	ok	ok	Atribuible

Para obtener la fiabilidad de las herramientas se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach donde podemos evidenciar una sólida fiabilidad, es así como se cree aplicable como se expone en la tabla 3.

Tabla 3

Fiabilidad del coeficiente del Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario de estrés laboral	,937	25
Cuestionario de estilos de liderazgo	,885	45

3.5 Procedimientos

El proceso de información se recopiló mediante el cuestionario para el análisis de estudio correspondiente; el primer paso fue preparar la herramienta que estuvo direccionado a la medición de las variables de estudio. En segunda instancia se revisó la validación del instrumento; posteriormente se realizó la petición de permiso a la empresa retail de estudio para la aplicación del cuestionario y es así como se aplicó y se construyó la matriz de datos correspondientes, estos datos se procesaron y analizaron mediante herramientas estadísticas. Finalmente se recolectó la información para mostrar los resultados.

La inferencia estadística se cuantificó con el Rho de Spearman, esta herramienta mide la dependencia no paramétrica con la que se cuantifica la escala

media de las investigaciones, esta examina el vínculo de dependencia entre las dos variables de estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Para comenzar se manejó la estadística descriptiva, con esto se mostraron las tablas de frecuencia, las cuales se explicaron en tablas y fueron preparadas conforme a las dimensiones y las variables.

Finalmente, se manejó la estadística inferencial no paramétrica para conocer la naturaleza de las variantes de estudio, por otro lado, para comprobar la hipótesis se empleó el Rho de Spearman para corroborar los valores mostrados.

3.7 Aspectos éticos

Se consideraron los fundamentos de ética en el estudio de exploración, comprendidos por el principio de justicia, no maleficencia y respeto a los integrantes del estudio realizado. Se respetó la atribución de todas las citas mencionadas en el estudio de acuerdo con las normas APA. Este estudio no fue manipulado y es auténtico. De otra parte, el investigador generó un compromiso equitativo con los integrantes en el proceso de investigación. El investigador protegió la identidad de los integrantes. El investigador acató los protocolos deontológicos de manera íntegra y moral en relación con las normas éticas de la profesión.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Se presenta los resultados descriptivos de la variante dependiente estrés laboral con sus niveles.

En la tabla 4 se presentaron los niveles para la variable estrés laboral, donde se observó que los encuestados presentaron nivel bajo 45, medio 12 y alto 3, de la totalidad de 60 colaboradores.

Tabla 4

Distribución de repetición y tanto por ciento de colaboradores según el nivel de la variable estrés laboral

Estrés laboral	Repetición	Tanto por ciento
Bajo	45	75%
Medio	12	20%
Alto	3	5%
Total	60	100%

En la tabla 5 y 6; describe en 5A y 5B se alcanzó en los resultados de los valores de las dimensiones del agobio laboral ejecutado a los 60 colaboradores de una empresa retail de la zona de Miraflores ubicada en la ciudad Lima Metropolitana. Los resultados están en función a los objetivos descriptivos que se plantearon para conocer el estado de cada dimensión y variable de estudio. Se indica que los valores de agobio laboral son resultado de las apreciaciones de cada colaborador en relación con los ítems que se plantearon en cada dimensión de estudio. En la dimensión clima laboral el 63.3% de colaboradores muestran nivel bajo, en la dimensión estructura organizacional el 88.3% muestra nivel bajo, en la dimensión territorio empresarial el 58.3% de colaboradores muestra valor bajo, en la dimensión informática el 71.7% muestra valor bajo, en la dimensión persuasión del líder el 65% muestra valor bajo, en la dimensión falta de adhesión el 81.7% muestra valor bajo y en la dimensión apoyo de grupo el 68.3% de los colaboradores muestra nivel bajo; por ultimo después de procesar los resultados de los datos de las dimensiones, el 75% de los colaboradores muestra un valor bajo de agobio laboral.

Tabla 5

5A-Productos descriptivos de las dimensiones de la variante estrés laboral

Niveles	Clima laboral		Estructura empresarial		Territorio empresarial		Tecnología	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	38	63,3%	53	88,3%	35	58,3%	43	71,7%
Medio	18	30%	4	6,7%	18	30%	14	23,3%
Alto	4	6,7%	3	5%	7	11,7%	3	5%
Total	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%

Tabla 6

5B-Productos descriptivos de las dimensiones de la variante estrés laboral

Niveles	Influencia del líder		Falta de adhesión		Apoyo de grupo	
	n	%	n	%	n	%
Bajo	39	65%	49	81,7%	41	68,3%
Medio	19	31,7%	9	15%	16	26,7%
Alto	2	3,3%	2	3,3%	3	5%
Total	60	100%	60	100%	60	100%

Según los datos descriptivos de la variante independiente estilos de liderazgo con sus valores.

En la tabla 7 se presentaron los valores para la variable estilos de liderazgo, de ello se observó que los encuestados presentaron valor bajo 0, medio 22 y alto 38, de la totalidad de 60 colaboradores.

Tabla 7

Disposición de repeticiones y tanto por ciento de colaboradores según el valor de la variante estilos de liderazgo

Estilos de liderazgo	Repetición	Tanto por ciento
Bajo	0	0%
Medio	22	36,7%
Alto	38	63,3%
Total	60	100%

En la tabla 7 se exponen las respuestas de los valores de las dimensiones de estilos de liderazgo aplicado a los 60 trabajadores de la organización retail de la zona de Miraflores ubicada en Lima Metropolitana. Los resultados están en función a los objetivos descriptivos que se plantearon para conocer el estado de cada dimensión y variable de estudio. Es importante indicar que los niveles de estilos de liderazgo son resultado de las apreciaciones de cada colaborador en relación con los ítems que se plantearon en cada dimensión de estudio. En la dimensión liderazgo transformacional el 66.7% de colaboradores muestran valor alto, en la dimensión dirección transaccional el 65% muestra valor alto y en la dimensión dirección laissez faire el 55% de los colaboradores muestra valor alto; por último, después de procesar los resultados de los datos de las dimensiones, el 63.3% de los colaboradores muestra un nivel alto para las formas de liderazgo

Tabla 8
Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable estilos de liderazgo

Niveles	Liderazgo transformador		Liderazgo transaccional		Liderazgo laissez faire	
	n	%	n	%	n	%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%
Medio	20	33,3%	21	35%	27	45%
Alto	40	66,7%	39	65%	33	55%
Total	60	100%	60	100%	60	100%

En la tabla 9 se mostró la realización de la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a por ser una población censal de 60 colaboradores; para identificar el grado de normalidad, evidenciando que los rangos significativos son superiores o inferiores a 0,05; por lo tanto, se pasó a utilizar el coeficiente Rho de Spearman para comparar las hipótesis.

Tabla 9

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable estilos de liderazgo

Variables y dimensiones	Prueba de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,165	60	,000
Clima laboral	,193	60	,000
Estructura empresarial	,210	60	,000
Territorio empresarial	,191	60	,000
Informática	,156	60	,001
Persuasión de líder	,154	60	,001
Falta de adhesión	,163	60	,000
Apoyo de grupo	,162	60	,000
Estilos de liderazgo	,103	60	,175
Liderazgo transformador	,112	60	,061
Liderazgo transaccional	,083	60	,200*
Liderazgo laissez faire	,138	60	,006

Análisis inferencial

En el transcurso de la prueba de hipótesis se ha valorado con el método de Spearman, ya que las herramientas tienen cualidades ordinales; en tal razón se utilizó el valor de significancia: $\alpha = 0.05$ (5%).

La regla de decisión aplicada fue:

Si "p" (sig.) < 0,05, se rechaza H_0 y acepta H_i

Si "p" (sig.) > 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_i

Se comprueba la hipótesis general.

H₀: No existe coherencia entre el estrés laboral y las formas de liderazgo en colaboradores de los jefes de una organización retail en Lima Metropolitana.

H₁: Existe r coherencia entre el estrés laboral y las formas de liderazgo en colaboradores de los jefes de una organización retail en Lima Metropolitana.

En la tabla 10, se exponen las respuestas de un estudio a una población censal de 60 colaboradores, de acuerdo con las variantes de estudio se evidenció de acuerdo con el coeficiente Rho de Spearman que la variante agobio laboral y la variante formas de liderazgo mostraron un coeficiente de coherencia de -0,062. Por otra parte, se muestra que el valor de significancia bilateral es 0,639, mayor al 0,05, siendo así que no existe correlación entre las variables; con esto tenemos que se desestima la hipótesis alterna y se admite la hipótesis nula.

Tabla 10
Prueba de Rho de Spearman de correlación entre agobio laboral y formas de liderazgo

Correlaciones Rho de Spearman		
Variables		Var. Indep. Estilos de liderazgo
	Coeficiente de correlación	-,062
Var. Depen. Estrés laboral	Sig. (bilateral)	,639
	N	60

Se comprueba la hipótesis específica 1

- H₀: No Existe coherencia entre el estrés laboral y el liderazgo transformador en colaboradores de los jefes de una organización retail en Lima Metropolitana.
- H_i: Existe coherencia entre el estrés laboral y el liderazgo transformador en colaboradores de los jefes de una organización retail en Lima Metropolitana.

En la tabla 11, se exponen las respuestas de un estudio a una población censal de 60 colaboradores, de acuerdo con las variantes del escrutinio se evidenció de acuerdo con el coeficiente Rho de Spearman que el agobio laboral y la dimensión de liderazgo transformador mostraron un coeficiente de correlación de -0,085. Por otra parte, se muestra que el valor de significancia bilateral es 0,517, mayor al 0,05, siendo así que no existe correlación. Esto nos dice que se desestima la hipótesis alterna y se admite la hipótesis nula.

Tabla 11
Prueba de Rho de Spearman de correlación entre agobio laboral y el liderazgo transformador

Correlaciones Rho de Spearman		Dimensión 1: Liderazgo transformacional
Variables y dimensiones	Coeficiente de correlación	
		-,085
Var. Depen. Estrés laboral	Sig. (bilateral)	,517
	N	60

Se comprueba la hipótesis específica 2

H₀: No Existe coherencia entre el estrés laboral y el liderazgo transaccional en colaboradores de los jefes de una organización retail en Lima Metropolitana.

H_i: Existe coherencia entre el estrés laboral y el liderazgo transaccional en colaboradores de los jefes de una organización retail en Lima Metropolitana.

En la tabla 12, se exponen las respuestas de un estudio a una población censal de 60 colaboradores, de acuerdo con las variantes del escrutinio se evidenció de acuerdo con el coeficiente Rho de Spearman que el agobio laboral y la dimensión de liderazgo transaccional mostraron un coeficiente de correlación de -0,041. Por otra parte, se muestra que el valor de significancia bilateral es 0,757, mayor al 0,05, lo que nos indica que no existe correlación. Esto nos dice que se desestima la hipótesis alterna y se admite la hipótesis nula.

Tabla 12
Prueba de Rho de Spearman de correlación entre el agobio laboral y el liderazgo transaccional

Correlaciones Rho de Spearman		
Variables y dimensiones		Dimensión 2: Liderazgo transaccional
	Coeficiente de correlación	-,041
Var. Depen. Estrés laboral	Sig. (bilateral)	,757
	N	60

Se comprueba la hipótesis específica 3

H₀: No Existe coherencia entre el estrés laboral y el liderazgo laissez faire en colaboradores de los jefes de una organización retail en Lima Metropolitana.

H_i: Existe coherencia entre el estrés laboral y el liderazgo laissez faire en colaboradores de los jefes de una organización retail en Lima Metropolitana.

En la tabla 13, se exponen las respuestas del escrutinio a una población censal de 60 colaboradores, de acuerdo con las variantes del escrutinio se evidenció de acuerdo con el coeficiente Rho de Spearman que el agobio laboral y la dimensión de dirección laissez faire mostraron un coeficiente de coherencia de -0,006. Por otra parte, se muestra que el valor de significancia bilateral es 0,962, mayor al 0,05, lo que nos indica que no existe correlación. Esto nos dice que se desestima la hipótesis alterna y se admite la hipótesis nula.

Tabla 13
Prueba de Rho de Spearman de correlación entre el agobio laboral y el liderazgo laissez faire

Correlaciones Rho de Spearman		Dimensión 3: Liderazgo laissez faire
Variables y dimensiones		
	Coeficiente de correlación	-,006
Var. Depen. Estrés laboral	Sig. (bilateral)	,962
	N	60

V. DISCUSIÓN

El estudio realizado permitió validar de manera específica el objetivo general de la investigación, donde se aplicó el análisis estadístico descriptivo de carácter correlacional que se da entre el cansancio profesional y los proceder de liderazgo de los colaboradores de los jefes de una organización retail en ciudad de Lima Metropolitana.

En relación con el objetivo general sobre la coherencia entre el agobio laboral y las formas de liderazgo en colaboradores de los jefes de una organización retail en Lima Metropolitana se observa que un 75% de los colaboradores muestran cansancio profesional bajo y que el 63,3% de trabajadores presentan alto estilo de liderazgo. En cuanto a la hipótesis propuesta sobre las variables de estudio se obtuvo que el valor de relación fue de $-0,062$, lo que responde que entre el agobio laboral y las formas de liderazgo no existe coherencia; desde los resultados obtenidos se encuentra que el p-valor está por debajo del $0,05$, donde se desestima la hipótesis alterna y se admite la hipótesis nula reforzando la no coherencia de las variables.

Los resultados alcanzados en este estudio guardan relación con otros estudios realizados en escenarios y tiempos distintos, demostrando y sosteniendo claramente que la aplicación de los estilos de liderazgo en los equipos de trabajo es de mucha importancia para una adecuada gestión de equipo pero que no están relacionados con el estrés laboral.

En este contexto tenemos a Benott (2019) quien en su trabajo de investigación propuso establecer el vínculo que se da entre el cansancio profesional y la dirección de transformación en un centro de educación, encontrando que el agobio laboral y el liderazgo transformador no se encuentran en coherencia significativa ya que el liderazgo transformacional no está fuertemente ligado con la variable estrés laboral teniendo en cuenta que es un estilo de liderazgo innovador y bastante motivador para evitar que los empleados muestren estrés por la práctica de la innovación continua. Desde el estudio aplicado para conocer la coherencia

entre las variantes de estudio, la respuesta obtenida por Benott y el estudio aplicado a una empresa retail se demuestra que el liderazgo transformacional no se correlaciona con el estrés laboral puesto que el estrés es una condición más relacionada con el manejo intrapersonal de cada persona y las limitaciones que se pone o encuentra para ejecutar sus funciones; es así que se aplica la hipótesis nula de coherencia.

Por su parte, Valdivia (2020) en su trabajo de investigación propuso precisar el vínculo entre la percepción de los empleados sobre el estilo de liderazgo que utilizan sus líderes y el grado de estrés que padecen en su centro de labores. En función a las respuestas conseguidos en su estudio la impresión del proceder del líder y el agobio laboral no están correlacionados significativamente lo que sugiere que los trabajadores pueden ser vistos como líderes efectivos, intercambiando o cambiando funciones y no tiene nada que ver con el estrés laboral. Desde el resultado obtenido por Valdivia y los resultados alcanzados en este estudio, se refuerza la no existencia de correlación entre las variables, es así que para poder entender cómo se llega a dar el estrés en el trabajo tenemos que saber que el estrés nace desde las exigencias del cumplimiento de la tarea por eso es importante conocer las habilidades y capacidades de los miembros de nuestro equipo a la hora de asignarles las tareas; por otra parte también es importante contratar al perfil adecuado para cada puesto de trabajo, de esta forma se evita crear una situación de frustración en los colaboradores por desconocimiento de la tarea a realizar, en el mejor de los casos sería importante capacitar a los colaboradores en las funciones que va a realizar para asegurar que sabrá cómo llevar a cabo la tarea encomendada.

Desde el sustento teórico de las variables tenemos autores que refuerzan que el cansancio profesional se correlaciona directamente con las emociones de las personas y del cómo afrontan las situaciones en su entorno, es así que Karasek (1979), diferenció el estrés como una circunstancia interna del individuo y la tensión del entorno laboral debido a la interrelación de las necesidades y el control del trabajador; refiere también que el estrés es un aspecto del cuerpo que se manifiesta como un síntoma, que consiste en periodos de ansiedad, adaptación, aguante y

cansancio. Por ende, que exista estrés profesional en los colaboradores de una organización retail no significa que este sea consecuencia exclusiva de su líder o jefe ya que, si seguimos lo indicado por Karasek, cada individuo es el autorregulador de sus emociones y conflictos internos, llegando a conocer así sus capacidades y limitaciones a la hora de ejecutar las tareas asignadas.

Además, existen autores que han asegurado a través de diferentes teorías que el estrés laboral es una condición física y de adaptación al entorno de las personas. Así, podemos entender que el estrés es una condición que se puede regular trabajando la habilidad emocional de los individuos, siendo así que las emociones juegan un papel importante en el manejo del estrés. Por su parte, Del Hoyo (2003) señala que el entorno genera estresores ambientales cuando el entorno no es apropiado, pudiendo ser un aspecto sociológico, psicológico o físico.

Desde estos autores se entiende que el estrés laboral debe ser regulado de forma oportuna puesto que un colaborador con síntoma de estrés no ejecuta sus funciones de manera adecuada recargando la tarea a los demás miembros del equipo lo cual impacta en de manera negativa en el rendimiento grupal, por ello si bien los estilos de liderazgo no influyen en el estrés laboral de los colaboradores si ayuda a encaminar de forma adecuada a que los colaboradores puedan cumplir con sus objetivos de manera eficiente.

La tercera hipótesis planteada sobre la existencia de coherencia entre la dirección *laissez faire* y el agobio laboral nos muestra que no existe relación dentro de la población de estudio en un grupo de colaboradores de los jefes de equipo de una empresa retail, sin embargo, se debe considerar sumo cuidado con esta forma de liderazgo porque de no ser llevado correctamente puede desencadenar en una carga excesiva de funciones para los miembros del equipo, todo ello sabiendo que la dirección *laissez faire* es un liderazgo que no ejecuta un control constante sobre el desarrollo de las tareas, siendo a veces mal entendido por los colaboradores.

Llevar un liderazgo adecuado es de vital importancia dentro de la organización retail en Lima Metropolitana para promover un entorno de bienestar

en el trabajo, ya sea que de una indicación clara de cómo ejecutar las tareas encomendadas u ofreciendo las herramientas necesarias para reducir la presión. En este sentido el liderazgo debe estar orientado a generar cercanía y brindar soporte constante a los colaboradores para orientarlos en sus tareas y así poder mostrar las metas a lograr y cómo es que deben continuar llevando a cabo las tareas asignadas.

En el afán de conocer si hay coherencia entre las dimensiones de las formas del líder y el agobio laboral, nos hemos encontrado que cada estilo de liderazgo tiene un enfoque diferenciado y que dependerá mucho de las tareas del grupo, siendo así que liderazgo transformador en colaboradores de empresas retail es bastante valorado ya que les permite salir de la rutina en la cual se encuentran trabajando debido a los procesos con los que deben cumplir, siendo bastante efectivos a largo plazo. Por otra parte, el liderazgo transaccional es el más utilizado en las empresas retail ya que estas empresas trabajan en función a metas mensuales las cuales decantan en el pago de una bonificación como incentivo; desde ese frente se tiene que el 5% de colaboradores de una organización retail revela un alto valor de estrés pues no saben cómo manejar las exigencias de la empresa.

Cabe precisar que dentro de los antecedentes trabajados no todos los estudios coinciden en la no existencia de coherencia entre las variantes de agobio laboral y formas de liderazgo, nos lleva a entender que la influencia entre una variable y otra dependerán del contexto, tipo de organización y cultura organizacional en las que se ejecute el estudio. Sabiendo esto no podemos descartar que el liderazgo en ciertas organizaciones si se relaciona directamente con el estrés laboral que puedan presentar sus colaboradores.

Se observa una cantidad representativa de estudios realizados a empresas retail en relación con otras variables de estudio sin embargo desde la coherencia entre el agobio laboral y las formas de liderazgo es bastante escaso; desde ese aspecto se motiva a continuar realizando más estudios sobre cómo se relacionan el cansancio profesional y la forma de liderazgo en las organizaciones retail, puesto

que las organizaciones retail a nivel local representan un porcentaje representativo dentro del mercado laboral.

Por mucho que los resultados obtenidos en este estudio resulten interesantes, deben tomarse con precaución, puesto que el estudio tuvo ciertas limitaciones en su proceso. Principalmente porque el origen de los datos corresponde a una empresa retail de 60 colaboradores los cuales nos proporcionan una respuesta aislada en función al número de empresas retail que existe en el mercado empresarial. Sabiendo esto es importante mencionar que los resultados de estudio pueden variar según la percepción de los colaboradores y cultura organizacional.

El presente estudio busca contribuir con información relevante para las empresas del rubro retail, las cuales vienen sufriendo cambios constantes en sus procesos organizacionales debido a la digitalización del mercado; desde ese enfoque es importante comprender como los colaboradores de estas empresas sienten ansiedad y preocupación frente a estos nuevos procesos ya que deben adaptarse de manera rápida y eficiente a los cambios para poder cumplir con las exigencias de sus empleadores, muchas veces los colaboradores no son correctamente preparados y guiados en este proceso y terminan sufriendo de estrés laboral por la presión ejercida sobre ellos; siendo así que el rol del líder en este contexto juega un papel importante para poder motivarlos y orientarlos en el proceso de adaptación.

Es importante mencionar que, de acuerdo al resultado obtenido en este estudio, ejercer un liderazgo adecuado no garantiza que los colaboradores vayan a dejar de sentirse estresados, sin embargo, el acompañamiento del líder ayuda a comprender mejor los procesos.

Las limitaciones encontradas en el desarrollo de este estudio para poder hacer la comparación de los resultados fueron considerables, las cuales sirven como oportunidad para seguir investigando cómo funciona la coherencia entre el agobio laboral y las formas de liderazgo en las diferentes organizaciones del rubro

retail, desde ese enfoque se considera que el rubro retail tiene una gran oportunidad de investigación ya que encierra un gran número de empresas con un gran número de trabajadores.

Es así que los futuros estudios podrían identificar que estilo o estilos de liderazgo son los más adecuados para trabajar con los colaboradores de estas empresas mejorando el entorno laboral y potenciando las habilidades blandas para aminorar los niveles de estrés en el trabajo.

VI. CONCLUSIONES

- Primero:** Según los datos estadísticos alcanzados, se ha determinado que no existe correlación entre el cansancio profesional y la forma de liderazgo de colaboradores de una organización retail en Lima. Teniendo como conclusión que el estrés laboral no depende de las formas de liderazgo en los jefes de equipo si no que depende de las circunstancias o situaciones que enfrenta el colaborador, así como del manejo de emociones que puedan tener los miembros del equipo.
- Segundo:** De acuerdo con la dimensión el estrés laboral y la dimensión de liderazgo transformador se determinó que no existe correlación. En función a este resultado se determina que el liderazgo transformador no está asociado al estrés laboral, ya que, por ser un liderazgo innovador y dinámico genera un ambiente de trabajo motivador por lo que la empresa debe tomar en cuenta el perfil de cada colaborador e identificar su adaptabilidad al cambio.
- Tercero:** Desde el resultado del agobio laboral y la dimensión de liderazgo transaccional se concluye que no existe correlación. El liderazgo transaccional no se correlaciona con el agobio laboral debido a que es un liderazgo que incentiva al colaborador a alcanzar sus metas a través de recompensas por lo que la empresa debe trabajar en la parte emocional de sus colaboradores para identificar cuáles son los estresores en su medio físico.
- Cuarto:** Con respecto al agobio laboral y el liderazgo laissez faire mostraron que no existe correlación ya que el liderazgo laissez faire es un tipo de liderazgo poco exigente, de corte liberal que busca generar cierta independencia en el equipo es así que la empresa debe identificar que miembros de su equipo tienen un perfil más autónomo para desarrollar sus actividades y colocarlos con este tipo de líder ya que no todos los perfiles se adaptan a todos los tipos de liderazgo.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** Los directivos de empresas retail deben fomentar actividades de interacción donde los colaboradores puedan disfrutar de espacios físicos y sociales adecuados que los ayuden a disminuir sus niveles de estrés, de esta manera logran fortalecer el clima laboral y alcancen las metas propuestas.
- Segundo:** Los colaboradores de empresas retail deben identificar el estilo de liderazgo transformacional para poner en práctica su creatividad e innovación para trabajar con dinamismo, motivación y entusiasmo. Las empresas deben crear procesos más dinámicos para que sus colaboradores puedan realizar sus tareas con mayor entusiasmo y productividad.
- Tercero:** Desde la parte institucional promover el liderazgo transaccional es de suma importancia puesto que este genera competitividad a través de la recompensa y hace que los colaboradores exploren de manera intrapersonal las mejores formas de alcanzar las metas alejándolos de factores estresantes que se puedan dar en su entorno que a su vez los desconcentran.
- Cuarto:** Se recomienda a los funcionarios responsables de empresas retail, trabajar de manera responsable la dirección *laissez faire* ya que en ciertas situaciones este liderazgo se puede entender como un liderazgo poco responsable ya que es bastante permisivo y se concentra en dar bastante autonomía a los equipos de trabajo es así que se sugiere plantear reglas claras para el cumplimiento de objetivos y metas y que todo el equipo pueda trabajar en la misma sintonía.

REFERENCIAS

- Adams, T. (2016). Is there too much stress on stress? The Guardian. Magazine article the guardian N°123 <https://www.theguardian.com/society/2016/feb/14/workplace-stress-hans-selye>.
- Alarcón, M., Astudillo, R. y Lema, L. (2009). Protectores de estrés laboral: percepción del personal de enfermería y médicos, temuco, Chile. *Ciencia y Enfermería*, XV (3), 111-122. ISSN: 0717-2079. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=370441800012>
- Arciniega, R. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(60), 611-634. ISSN: 1315-9984. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29024892005>
- Barrio, J. Ruiz, I., Arce, A. y García, M. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48. ISSN: 0214-9877. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832311003>
- Benott Santander, J. (2019). Relación entre el estrés laboral y el liderazgo transformacional en el personal académico de la Institución casuarinas International College de Monterrico 2018. Universidad Nacional Federico Villarreal. Para obtener el grado de maestro. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2809>
- Castro, A. (2008). Teorías implícitas del liderazgo, calidad de la relación entre líder y seguidor (LMX-intercambio líder/seguidor) y satisfacción *Anuario de Psicología*, vol. 39, núm. 3, diciembre, 2008, pp. 333-350 Universitat de Barcelona, España. <https://www.redalyc.org/pdf/970/97021031003.pdf>
- Chiang, M.; Gómez, M.; 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 Universidad del Valle Cali, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225033236007.pdf>
- Cirera, Y; Aparecida, E.; Rueda, V.; Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, vol. 15, núm. 29, 2012, pp. 67-80

- Universidad del Centro Educativo Latinoamericano Rosario, Argentina.
<https://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>
- Contreras, F.; Espinal, L.; Pachón, A.; González, J. (2013). Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, vol. 9, núm. 1, 2013, pp. 65-80 Universidad Santo Tomás Bogotá, Colombia.
<https://www.redalyc.org/pdf/679/67926246009.pdf>
- Cortés, A. (2004). Estilos de liderazgo y motivación laboral En el ambiente educativo *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, vol. IV, núm. 106, 2004, pp. 203-214 Universidad de Costa Rica San José, Costa Rica.
<https://www.redalyc.org/pdf/153/15310615.pdf>
- Davies, A. (2021). Stress at work: Individuals or structures? *Industrial Law Journal magazine*. <https://doi.org/10.1093/indlaw/dwab006>
- De Sio, S., Cedrone, F., Buomprisco, G., Perri, R., Battagliola, E., & Nieto, H. (2019). Work-Related Stress (WRS) and physician: scientific literature review and critical analysis of results. *Eaph.Eu*. <http://www.eaph.eu/pdf/2019-oslo/40DeSioandNieto.pdf>
- Del Carmen Velásquez Fuentes, E. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 - 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 155–180.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492
- Díaz, F.; Guevara, S.; Vidaurre, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo UCV-HACER. *Revista de Investigación y Cultura*, vol. 8, núm. 1, 2019 Universidad César Vallejo, Perú.
<https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/521758809014.pdf>
- Duran-Seguel, I. M., Gallegos, M. & Cabezas, D. E. (2019). Estilos de liderazgo y su influencia en el clima laboral: caso de estudio de una empresa exportadora de alimentos *Leadership styles and their influence on working environment: case study of a food export company*. *Revistaespacios.Com*.
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n40/a19v40n40p03.pdf>
- Echerri, D.; Santoyo, F.; Rangel, M., & Saldaña, C. (2019). Efecto modulador del liderazgo transformacional en el estrés laboral y la efectividad escolar percibida

- por trabajadores de educación básica de Ciudad Guzmán, Jalisco. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), 845-867. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.477>
- Fernández, M., Quintero, N. (2017). Liderazgo transformacional y transaccional en emprendedores venezolanos *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 22, núm. 77, enero-marzo, 2017, pp. 56-74 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29051457005.pdf>
- Fjell, Y., Osterberg, M., Alexanderson, K., Karlqvist, L., & Bildt, C. (2007). Appraised leadership styles, psychosocial work factors, and musculoskeletal pain among public employees. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 81(1), 19–30. <https://doi.org/10.1007/s00420-007-0189-9>
- Gamarra Valladares, E. (2021). Liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa retail de Lima Norte, 2021. Universidad César Vallejo. Para obtener el grado de maestro. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68740>
- Ganga, F. Navarrete, E. (2013). Enfoques asociados al liderazgo eficaz para la organización *Gaceta Laboral*, vol. 19, núm. 1, enero-abril, 2013, pp. 52-77 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/336/33626721007.pdf>
- García, M. (2015). Formulación de un modelo de liderazgo desde las teorías organizacionales *Entramado*, vol. 11, núm. 1, enero-junio, 2015, pp. 60-79 Universidad Libre Cali, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265440664005.pdf>
- Gemeda, H., & Lee, J. (2020). Leadership styles, work engagement and outcomes among information and communications technology professionals: A cross-national study. *Heliyon*, 6(4), e03699. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03699>
- Goleman, D., Herzberg, F., Manzoni, J.-F., Barsoux, J.-L., Katzenbach, J. R., Smith, D. K., Gabarro, J. J., Kotter, J. P., & Harvard, A. (n.d.). 71 manager's toolkit: The 13 skills managers need to succeed. Wict.Org. https://www.wict.org/chicago-chapter/wp-content/uploads/sites/5/2020/05/Harvard_Business_Review.pdf#page=4
- González, L., Guevara, E., Morales, G.; Segura, P. y Luengo, C. (2013). Relación

- de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, CHILE. *Ciencia y enfermería*, 19(1), 11-21. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532013000100002>
- González, N. (2012). Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud. Un acercamiento a narrativas cotidianas *Argumentos*, vol. 25, núm. 70, septiembre-diciembre, 2012, pp. 171-192 Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco Distrito Federal, México. <https://www.redalyc.org/pdf/595/59524971009.pdf>
- Gonzalo, D. C. (2016). Influence of cushioning variables in the workplace and in the family on the probability of suffering stress. *Safety and Health at Work Magazine*, 7(3), 175–184. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2016.02.003>
- Guevara Sotomayor, Eduardo, & Morales Figueroa, Guillermo, & Segura Hernández, Paulina, & González Álvarez, Lissette, & Luengo Martínez, Carolina (2013). Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile. *Ciencia y Enfermería*, XIX (1), 11-21. ISSN: 0717-2079. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=370441812002>
- Harshana, P. (2018). Work related stress: A literature review. *Annals of Social Sciences & Management Studies*, 2(3). <https://doi.org/10.19080/asm.2018.02.555586>
- Hermosilla, D., Amutio, A., Da Costa, S., Páez, D., Costa, S., & Páez, D. (2016). El Liderazgo transformacional en las organizaciones: variables mediadoras y consecuencias a largo plazo. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 32(3), 135–143. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2016.06.003>.
- Iulia, C. (2021). Fiedler's Contingency Model of Leadership explained. *Brandminds. Live business world magazine*. <https://brandminds.live/fiedlers-contingency-model-of-leadership-explained/>
- Li, D. (2020). Stress Management at the Workplace: A Comparative Study between Chinese and German Companies. E-book https://epub.uni-bayreuth.de/5168/1/Stress%20Management%20at%20the%20Workplace%E%F%BC%9AA%20Comparative%20Study%20bUTF-8Qetween_Chinese_and_German_.pdf.
- Lindberg, C. (2020, October 19). The six leadership styles by Daniel Goleman.

- <https://www.leadershipahoy.com/the-six-leadership-styles-by-daniel-goleman/>
- Martinuzzi, B. (2021, July 22). Leadership styles and how to find your own. Business Class: Trends and Insights Magazine| American Express; American Express. <https://www.americanexpress.com/en-us/business/trends-and-insights/articles/the-7-most-common-leadership-styles-and-how-to-find-your-own/>
- Morales, Y. (2019). Estilos de liderazgo y riesgos psicosociales en el área administrativa de una compañía de financiamiento. Universidad del Rosario, Bogota, Colombia, Tesis para optar el grado de maestro. <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/20217/MoralesVelandia-YhafferAndres-2019.pdf;jsessionid=B4B77F53ADF5763A3E36B2758EAFC61F?sequence=4>
- Nader, M.; Castro, A. (2007). Influencia de los valores sobre los estilos de liderazgo: un análisis según el modelo de liderazgo transformacional transaccional de Bass Universitas Psychologica, vol. 6, núm. 3, septiembre-diciembre, 2007, pp. 689-698 Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/647/64760318.pdf>
- Pacsi Choque, A., Mejía, W., Pérez Vásquez, A., & Cruz Machaca, P. (2015). Liderazgo laissez faire. Revista de Investigación Valor Agregado, 1(1). <https://doi.org/10.17162/riva.v1i1.849>
- Panigrahi, A. (2017). Managing Stress at Workplace. 3, 154–160. Academic articles. <http://dx.doi.org/>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Revista Salud Uninorte, 35(1), 156-184. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&tling=es.
- Pedraja, L.; Rodríguez, E.; Rodríguez, J. (2008). Importancia de los estilos de liderazgo sobre la eficacia: un estudio comparativo entre grandes y pequeñas y medianas empresas privadas Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XIV, núm. 1, enero-abril, 2008, pp. 20-29 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011673003.pdf>

- Peiró, José M.; Rodríguez, Isabel. Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional Papeles del Psicólogo, vol. 29, núm. 1, enero-abril, 2008, pp. 68-82 Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos Madrid, España. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
- Pérez Vilar, P., & Azzollini, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – su relación con la satisfacción laboral. Revista de Psicología. <https://doi.org/10.18800/psico.201301.006>
- Pirela, L.; Camacho, H.; Sánchez, M. (2004). Enfoque epistemológico del liderazgo transformacional Omnia, vol. 10, núm. 2, 2004, p. 0 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73710203.pdf>
- Rodríguez, R. y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Medicina y Seguridad del Trabajo, 57(Supl. 1), 72-88. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
- Salazar, W. (2022). El liderazgo transformacional y su influencia en el estrés laboral. Tesis para obtener el grado de maestro. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/35355/1/146%20GTH.pdf>
- Sánchez, I. (2008). Los estilos de dirección y liderazgo. Propuesta de un modelo de caracterización y análisis Pensamiento & Gestión, núm. 25, diciembre, 2008, pp. 1-39 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64612241002.pdf>
- Saqib Khan, M., Khan, I., Afaq Qureshi, Q., Ismail, H. M., Rauf, H., Latif, A., & Tahir, M. (2015). The styles of leadership: A critical review. Iiste.Org. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/PPAR/article/viewFile/20878/21131>
- Tan, S. Y., & Yip, A. (2018). Hans Selye (1907-1982): Founder of the stress theory. Singapore Medical Journal, 59(4), 170–171. <https://doi.org/10.11622/smedj.2018043>
- Towler, A. (2020). The Job-Demand-Control-Support Model: What it is and why it matters to cope with workplace stress. CQ Net - Management Article Skills for Everyone! <https://www.ckju.net/en/dossier/job-demand-control-support-model-what-it-and-why-it-matters-cope-workplace-stress>

- Valdivia Chávez, A. (2020). Liderazgo y Estrés Laboral en Colaboradores de una Planta Industrial de Lima Sur. Universidad Ricardo Palma. Tesis para obtener el grado de maestro <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/4159>
- Velasco, M., Ospina, M., & Salazar, L. (2011). El liderazgo transformacional en las organizaciones: un análisis descriptivo. TEUKEN BIDIKAY. Revista Latinoamericana de Investigación En Organizaciones, Ambiente y Sociedad., 2(2), 94–110. <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1117>
- Velázquez, J. (2019). Liderazgo, motivación y estrés laboral: factores influyentes en la empresa familiar muñecas Ventura. Artículo CINA RESEARCH. <https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/cinaresearch/article/view/209>
- Vicuña, L. y Bartolomé, A. (2015). Vista de percepción de los estilos de liderazgo y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa financiera privada de lima, Perú. (n.d). Edu.pe. <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Paideia/article/view/2048/2015>
- Willman, S.; Velasco, M. (2011). Relación en las percepciones del estilo de liderazgo del jefe inmediato con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad ICESI Estudios Gerenciales, vol. 27, núm. 118, enero-marzo, 2011, pp. 67-84 Universidad ICESI Cali, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21218556003.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo es la relación del estrés laboral y los estilos de liderazgo en un grupo de colaboradores de los jefes de una empresa retail de la ciudad de Lima Metropolitana?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>1. ¿Cómo es la relación del estrés laboral y el liderazgo transformacional en un grupo de colaboradores de los jefes de una empresa retail de la ciudad de Lima Metropolitana?</p> <p>2. ¿Cómo es la relación del estrés laboral y el liderazgo transaccional en un grupo de colaboradores de los jefes de una empresa retail de la ciudad de Lima Metropolitana?</p> <p>3. ¿Cómo es la relación del estrés laboral y el liderazgo laissez faire en un grupo de colaboradores de los jefes de una empresa retail de la ciudad de Lima Metropolitana?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación del estrés laboral y los estilos de liderazgo en un grupo de colaboradores de los jefes de una empresa retail de la ciudad de Lima Metropolitana.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>1. Determinar la relación del estrés laboral y el liderazgo transformacional en un grupo de colaboradores de los jefes de una empresa retail de la ciudad de Lima Metropolitana.</p> <p>2. Determinar la relación del estrés laboral y el liderazgo transaccional en un grupo de colaboradores de los jefes de una empresa retail de la ciudad de Lima Metropolitana.</p> <p>3. Determinar la relación del estrés laboral y el liderazgo laissez faire en un grupo de colaboradores de los jefes de una empresa retail de la ciudad de Lima Metropolitana.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación entre el estrés laboral y los estilos de liderazgo en un grupo de colaboradores de los jefes de una empresa retail de la ciudad de Lima Metropolitana.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>1. Existe relación entre el estrés laboral y el liderazgo transformacional en un grupo de colaboradores de los jefes de una empresa retail de la ciudad de Lima Metropolitana.</p> <p>2. Existe relación entre el estrés laboral y el liderazgo transaccional en un grupo de colaboradores de los jefes de una empresa retail de la ciudad de Lima Metropolitana.</p> <p>3. Existe relación entre el estrés laboral y el liderazgo laissez faire en un grupo de colaboradores de los jefes de una empresa retail de la ciudad de Lima Metropolitana.</p>	<p>Variable 1: Estrés laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clima laboral 2. Estructura organizacional 3. Territorio organizacional 4. Tecnología 5. Influencia del líder 6. Falta de cohesión 7. Respaldo de grupo <p>Variable 2: Estilos de liderazgo</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo transformacional 2. Liderazgo transaccional 3. Laissez faire 	<p>Enfoque: Cuantitativo Monje (2011).</p> <p>Alcance: Descriptivo correlacional Hernández et al. (2018).</p> <p>Tipo de investigación: investigación básica Hernández et al. (2018).</p> <p>Diseño de investigación: No experimental Paitan (2014).</p> <p>Población: 60 colaboradores de una empresa retail.</p>	<p>Variable 1 Estrés laboral utilizó el cuestionario de escala de estrés laboral OIT - OMS, adaptado por Huapaya Prado (2022).</p> <p>Variable 2 Estilos de liderazgo utilizó el cuestionario multifactorial de liderazgo (MLQ - 5X), adaptado por Huapaya Prado (2022)</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de estrés laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	BAREMOS DE DIMENSIÓN	NIVEL DE RANGO	BAREMOS DE VARIABLE
Estrés laboral	Para la OIT (2016), el estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.	Para la variable se utilizó el cuestionario de estrés laboral; sus dimensiones son siete: clima laboral, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo; medidos con 12 indicadores y 25 ítems con respuesta en escala de Likert: siempre (7), generalmente (6), frecuentemente (5), algunas veces (4) ocasionalmente (3), rara vez (2), nunca (1)	Clima laboral	Políticas generales de la organización. Estrategia, objetivo, misión y metas de la organización.	1,2,3,4	Alto 20 a 28 Medio 12 a 19 Bajo 4 a 11	Ordinal Escala de Likert 7 = siempre 6 = generalmente 5 = frecuentemente 4 = algunas veces 3 = ocasionalmente 2 = rara vez 1 = nunca	Alto 125 a 175 Medio 75 a 124 Bajo 25 a 74
			Estructura organizacional	Cumplimiento y supervisión de objetivos. Relación entre jefes y colaboradores.	5,6,7	Alto 20 a 28 Medio 12 a 19 Bajo 4 a 11		
			Territorio organizacional	Calidad y confort en el espacio de trabajo y privacidad. Respeto en la cadena de mando.	8, 9, 10	Alto 15 a 21 Medio 9 a 14 Bajo 3 a 8		
			Tecnología	Herramientas digitales y tecnología adecuada.	11, 12, 13	Alto 15 a 21 Medio 9 a 14 Bajo 3 a 8		
			Influencia del líder	Respaldo y buen trato del líder. Liderazgo inspirador.	14, 15, 16, 17	Alto 20 a 28 Medio 12 a 19 Bajo 4 a 11		
			Falta de cohesión	Falta de trabajo en equipo, compromiso y mucha presión laboral.	18, 19, 20	Alto 20 a 28 Medio 12 a 19 Bajo 4 a 11		
			Respaldo de grupo	Trabajo en equipo y respaldo del equipo.	21, 22, 23, 24, 25	Alto 15 a 21 Medio 9 a 14 Bajo 3 a 8		

Anexo 2. Matriz de operacionalización de estilos de liderazgo

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	BAREMOS DE DIMENSIÓN	NIVEL DE RANGO	BAREMOS DE VARIABLE
Estilos de liderazgo	Bernard Bass (1990) plantea que el liderazgo es un tipo de interacción que se da entre los miembros de un grupo. El líder tiene como meta iniciar y mantener altas expectativas y competencias para resolver problemas y lograr objetivos.	Para la variable se utilizó el cuestionario multifactorial de liderazgo; sus dimensiones son tres: liderazgo transformacional, liderazgo transaccional y laissez faire; medidos con 8 indicadores y 45 ítems con respuesta en escala de Likert: siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), casi nunca (2) y nunca (1) de nivel ordinal.	Liderazgo transformacional	Carisma Inspiración Consideración Personalizada Estimulación intelectual	1, 2, 3, 4,5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	Alto 55 a 75 Medio 35 a 54 Bajo 15 a 34	Ordinal Escala de Likert 5 = siempre 4 = casi siempre 3 = a veces 2 = casi nunca 1 = nunca	Alto 165 a 225 Medio 105 a 164 Bajo 45 a 104
			Liderazgo transaccional	Recmpensa contingente Dirección por excepción (expectativa) Dirección por excepción (pasiva)	16, 17, 18, 19,20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35	Alto 55 a 75 Medio 35 a 54 Bajo 15 a 34		
			Laissez faire	Evasión de responsabilidades y de toma de desiciones.	36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45	Alto 55 a 75 Medio 35 a 54 Bajo 15 a 34		

Anexo 3. Instrumento de estrés laboral

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

siempre = 7, generalmente = 6, frecuentemente = 5, algunas veces = 4, ocasionalmente = 3, rara vez = 2, nunca = 1

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	Me estresa no comprender las metas y misión de la empresa.							
2	EL proceso para la entrega de resultados me angustia.							
3	Me cuesta controlar las acciones de mi equipo de trabajo.							
4	Nos brindan los tiempos adecuados para ejecutar las tareas.							
5	No tengo el respaldo de mi líder.							
6	Mi supervisor no me tiene consideración.							
7	No me siento parte del equipo de trabajo.							
8	Mis compañeros me respetan.							
9	No me siento cómodo con el prestigio de la empresa							
10	Me frustra no conocer los objetivos de la empresa.							
11	Los cambios constantes en la empresa afectan mi desempeño							
12	Mi trabajo no es valorado.							
13	No se preocupan por mi como persona.							
14	No recibo capacitación en las tareas de mi puesto							
15	No puedo tener privacidad.							
16	La burocracia no permite tener una comunicación adecuada							
17	Mi supervisor no confía en mi trabajo							
18	Mi equipo no cumple con sus tareas							
19	No existe el trabajo en equipo							
20	Mis jefes no manejan adecuadamente la empresa							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	No me siento cómodo (a) trabajando con miembros de otros equipos							
23	Cuento con el apoyo de mis compañeros							
24	El supervisor es respetado							
25	No se cuenta con la tecnología necesaria para ejecutar las tareas							

Anexo 4. Instrumento de estilos de liderazgo

EL CUESTIONARIO MULTIFACTORIAL DE LIDERAZGO

Nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4 y siempre = 5

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
1	Mi líder transmite valores y creencias importantes.					
2	Explica el propósito de trabajo con claridad.					
3	Actúa con ética y moral en todo momento					
4	Promueve el trabajo en equipo					
5	Hace que las personas se sientan orgullosas por trabajar con él/ella.					
6	Se preocupa por el bienestar del equipo					
7	Promueve el respeto					
8	Toma decisiones adecuadas					
9	Habla con optimismo sobre el futuro					
10	Expresa con claridad las metas a lograr					
11	Conoce los objetivos de la organización					
12	Expresa su confianza sobre el logro de objetivos					
13	Es objetivo con la retroalimentación					
14	Cuenta con alternativas de solución					
15	Me ayuda a resolver situaciones de conflicto con asertividad					
16	Sugiere nuevas formas de realizarlas tareas asignadas					
17	Brinda espacios de capacitación					
18	Se preocupa por mi como persona no solo como empleado					
19	Respeto mis tiempos de aprendizaje					
20	Me ayuda a desarrollar mis fortalezas.					
21	Me brinda apoyo por mis esfuerzos.					
22	Delega adecuadamente las tareas dentro del equipo					
23	Es justo en la entrega de recompensas					
24	Reconoce los logros del equipo					
25	Solo se fija en los errores					
26	No valora el esfuerzo de las personas					
27	Hace un seguimiento de mis errores.					
28	No respeta mis tiempos personales.					
29	No interfiere hasta que los problemas se tornan serios.					
30	Deja temas importantes para después.					
31	Se preocupa por mi crecimiento profesional					
32	Espera que un problema se haga mayor para tomar acción.					
33	Evita los problemas importantes.					
34	Nunca esta cuando se le necesita					
35	Evita tomar decisiones.					
36	No da soluciones oportunas					
37	Consigue que haga más de lo que se esperaban que haga.					
38	Me motiva a alcanzar el éxito					
39	Me motiva a seguir esforzándome					
40	Utiliza métodos adecuados de liderazgo.					
41	Puedo contar con mi líder en situaciones complejas					
42	Promueve el respeto y buen trato en el quipo					
43	Asume mis errores como propios ante la organización					
44	Es eficaz en el cumplimiento de los requisitos de organización.					
45	Dirige un grupo que es efectivo					

Anexo 5. Validación de instrumento 1er juez experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Me estresa no comprender las metas y misión de la empresa.	x		x		x		
2	EL proceso para la entrega de resultados me angustia.	x		x		x		
3	Me cuesta controlar las acciones de mi equipo de trabajo.	x		x		x		
4	Nos brindan los tiempos adecuados para ejecutar las tareas.	x		x		x		
5	No tengo el respaldo de mi líder.	x		x		x		
6	Mi supervisor no me tiene consideración.	x		x		x		
7	No me siento parte del equipo de trabajo.	x		x		x		
8	Mis compañeros me respetan.	x		x		x		
9	No me siento cómodo con el prestigio de la empresa	x		x		x		
10	Me frustra no conocer los objetivos de la empresa.	x		x		x		
11	Los cambios constantes en la empresa afectan mi desempeño	x		x		x		
12	Mi trabajo no es valorado.	x		x		x		
13	No se preocupan por mi como persona.	x		x		x		
14	No recibo capacitación en las tareas de mi puesto	x		x		x		
15	No puedo tener privacidad.	x		x		x		
16	La burocracia no permite tener una comunicación adecuada	x		x		x		
17	Mi supervisor no confía en mi trabajo	x		x		x		
18	Mi equipo no cumple con sus tareas	x		x		x		
19	No existe el trabajo en equipo	x		x		x		
20	Mis jefes no manejan adecuadamente la empresa	x		x		x		
21	Mi equipo me presiona demasiado.	x		x		x		
22	No me siento cómodo (a) trabajando con miembros de otros equipos	x		x		x		
23	Cuento con el apoyo de mis compañeros	x		x		x		
24	El supervisor es respetado	x		x		x		
25	No se cuenta con la tecnología necesaria para ejecutar las tareas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe relevancia y pertinencia en el instrumento.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [sí]** **Aplicable después de corregir [sí]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Diego Miguel Costa Cabrera DNI: 09995585

Especialidad del validador: Magister en Administración Estratégica de Empresas

07 de mayo de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1	Mi líder transmite valores y creencias importantes.	x		x		x		
2	Explica el propósito de trabajo con claridad.	x		x		x		
3	Actúa con ética y moral en todo momento	x		x		x		
4	Promueve el trabajo en equipo	x		x		x		
5	Hace que las personas se sientan orgullosas por trabajar con él/ella.	x		x		x		
6	Se preocupa por el bienestar del equipo	x		x		x		
7	Promueve el respeto	x		x		x		
8	Toma decisiones adecuadas	x		x		x		
9	Habla con optimismo sobre el futuro	x		x		x		
10	Expresa con claridad las metas a lograr	x		x		x		
11	Conoce los objetivos de la organización	x		x		x		
12	Expresa su confianza sobre el logro de objetivos	x		x		x		
13	Es objetivo con la retroalimentación	x		x		x		
14	Cuenta con alternativas de solución	x		x		x		
15	Me ayuda a resolver situaciones de conflicto con asertividad	x		x		x		
16	Sugiere nuevas formas de realizarlas tareas asignadas	x		x		x		
17	Brinda espacios de capacitación	x		x		x		
18	Se preocupa por mí como persona no solo como empleado	x		x		x		
19	Respeto mis tiempos de aprendizaje	x		x		x		
20	Me ayuda a desarrollar mis fortalezas.	x		x		x		
21	Me brinda apoyo por mis esfuerzos.	x		x		x		
22	Delega adecuadamente las tareas dentro del equipo	x		x		x		
23	Es justo en la entrega de recompensas	x		x		x		
24	Reconoce los logros del equipo	x		x		x		
25	Solo se fija en los errores	x		x		x		
26	No valora el esfuerzo de las personas	x		x		x		
27	Hace un seguimiento de mis errores.	x		x		x		
28	No respeta mis tiempos personales.	x		x		x		
29	No interfiere hasta que los problemas se toman serios.	x		x		x		
30	Deja temas importantes para después.	x		x		x		
31	Se preocupa por mi crecimiento profesional	x		x		x		
32	Espera que un problema se haga mayor para tomar acción.	x		x		x		
33	Evita los problemas importantes.	x		x		x		
34	Nunca esta cuando se le necesita	x		x		x		
35	Evita tomar decisiones.	x		x		x		
36	No da soluciones oportunas	x		x		x		
37	Consigue que haga más de lo que se esperaban que haga.	x		x		x		
38	Me motiva a alcanzar el éxito	x		x		x		
39	Me motiva a seguir esforzándome	x		x		x		

40	Utiliza métodos adecuados de liderazgo.	x		x		x	
41	Puedo contar con mi líder en situaciones complejas	x		x		x	
42	Promueve el respeto y buen trato en el equipo	x		x		x	
43	Asume mis errores como propios ante la organización	x		x		x	
44	Es eficaz en el cumplimiento de los requisitos de organización.	x		x		x	
45	Dirige un grupo que es efectivo	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia sobre la variable de estudio.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [si]** **Aplicable después de corregir [si]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Costa Cabrera Diego Miguel

DNI: 09995585

Especialidad del validador: Magister en Administración Estratégica de Empresas

07 de mayo de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
COSTA CABRERA, DIEGO MIGUEL DNI 09995585	MAGISTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 11/06/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU
COSTA CABRERA, DIEGO MIGUEL DNI 09995585	Bachiller en Ciencias Administrativas Fecha de diploma: 14/04/99 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE LIMA PERU

Anexo 6. Validación de instrumento 2do juez experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1	Me estresa no comprender las metas y misión de la empresa.	x		x		x		
2	EL proceso para la entrega de resultados me angustia.	x		x		x		
3	Me cuesta controlar las acciones de mi equipo de trabajo.	x		x		x		
4	Nos brindan los tiempos adecuados para ejecutar las tareas.	x		x		x		
5	No tengo el respaldo de mi líder.	x		x		x		
6	Mi supervisor no me tiene consideración.	x		x		x		
7	No me siento parte del equipo de trabajo.	x		x		x		
8	Mis compañeros me respetan.	x		x		x		
9	No me siento cómodo con el prestigio de la empresa	x		x		x		
10	Me frustra no conocer los objetivos de la empresa.	x		x		x		
11	Los cambios constantes en la empresa afectan mi desempeño	x		x		x		
12	Mi trabajo no es valorado.	x		x		x		
13	No se preocupan por mi como persona.	x		x		x		
14	No recibo capacitación en las tareas de mi puesto	x		x		x		
15	No puedo tener privacidad.	x		x		x		
16	La burocracia no permite tener una comunicación adecuada	x		x		x		
17	Mi supervisor no confía en mi trabajo	x		x		x		
18	Mi equipo no cumple con sus tareas	x		x		x		
19	No existe el trabajo en equipo	x		x		x		
20	Mis jefes no manejan adecuadamente la empresa	x		x		x		
21	Mi equipo me presiona demasiado.	x		x		x		
22	No me siento cómodo (a) trabajando con miembros de otros equipos	x		x		x		
23	Cuento con el apoyo de mis compañeros	x		x		x		
24	El supervisor es respetado	x		x		x		
25	No se cuenta con la tecnología necesaria para ejecutar las tareas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe relevancia y pertinencia en el instrumento de la variable.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [si]** **Aplicable después de corregir [si]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: BARRIGA RUÍZ MARÍA ESTHER DNI: 00460802

Especialidad del validador: MAGISTER EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA

07 de mayo de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1	Mi líder transmite valores y creencias importantes.	x		x		x		
2	Explica el propósito de trabajo con claridad.	x		x		x		
3	Actúa con ética y moral en todo momento	x		x		x		
4	Promueve el trabajo en equipo	x		x		x		
5	Hace que las personas se sientan orgullosas por trabajar con él/ella.	x		x		x		
6	Se preocupa por el bienestar del equipo	x		x		x		
7	Promueve el respeto	x		x		x		
8	Toma decisiones adecuadas	x		x		x		
9	Habla con optimismo sobre el futuro	x		x		x		
10	Expresa con claridad las metas a lograr	x		x		x		
11	Conoce los objetivos de la organización	x		x		x		
12	Expresa su confianza sobre el logro de objetivos	x		x		x		
13	Es objetivo con la retroalimentación	x		x		x		
14	Cuenta con alternativas de solución	x		x		x		
15	Me ayuda a resolver situaciones de conflicto con asertividad	x		x		x		
16	Sugiere nuevas formas de realizar las tareas asignadas	x		x		x		
17	Brinda espacios de capacitación	x		x		x		
18	Se preocupa por mí como persona no solo como empleado	x		x		x		
19	Respeto mis tiempos de aprendizaje	x		x		x		
20	Me ayuda a desarrollar mis fortalezas.	x		x		x		
21	Me brinda apoyo por mis esfuerzos.	x		x		x		
22	Delega adecuadamente las tareas dentro del equipo	x		x		x		
23	Es justo en la entrega de recompensas	x		x		x		
24	Reconoce los logros del equipo	x		x		x		
25	Solo se fija en los errores	x		x		x		
26	No valora el esfuerzo de las personas	x		x		x		
27	Hace un seguimiento de mis errores.	x		x		x		
28	No respeta mis tiempos personales.	x		x		x		
29	No interfiere hasta que los problemas se tornan serios.	x		x		x		
30	Deja temas importantes para después.	x		x		x		
31	Se preocupa por mi crecimiento profesional	x		x		x		
32	Espera que un problema se haga mayor para tomar acción.	x		x		x		
33	Evita los problemas importantes.	x		x		x		
34	Nunca está cuando se le necesita	x		x		x		
35	Evita tomar decisiones.	x		x		x		
36	No da soluciones oportunas	x		x		x		
37	Consigue que haga más de lo que se esperaban que haga.	x		x		x		
38	Me motiva a alcanzar el éxito	x		x		x		
39	Me motiva a seguir esforzándome	x		x		x		
40	Utiliza métodos adecuados de liderazgo.	x		x		x		
41	Puedo contar con mi líder en situaciones complejas	x		x		x		

42	Promueve el respeto y buen trato en el equipo	x		x		x	
43	Asume mis errores como propios ante la organización	x		x		x	
44	Es eficaz en el cumplimiento de los requisitos de organización.	x		x		x	
45	Dirige un grupo que es efectivo	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si es aplicable y tiene relevancia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [si]** **Aplicable después de corregir [si]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: BARRIGA RUÍZ MARÍA ESTHER

DNI: 00460802

Especialidad del validador: MAGISTER EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA

07 de mayo de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BARRIGA RUIZ, MARIA ESTHER DNI 00460802	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/09/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
BARRIGA RUIZ, MARIA ESTHER DNI 00460802	LICENCIADA EN EDUCACION ESPECIALIDAD : INGLES Fecha de diploma: 29/05/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
BARRIGA RUIZ, MARIA ESTHER DNI 00460802	MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 04/07/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 7. Validación de instrumento 3er juez experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Me estresa no comprender las metas y misión de la empresa.	x		x		x		
2	EL proceso para la entrega de resultados me angustia.	x		x		x		
3	Me cuesta controlar las acciones de mi equipo de trabajo.	x		x		x		
4	Nos brindan los tiempos adecuados para ejecutar las tareas.	x		x		x		
5	No tengo el respaldo de mi líder.	x		x		x		
6	Mi supervisor no me tiene consideración.	x		x		x		
7	No me siento parte del equipo de trabajo.	x		x		x		
8	Mis compañeros me respetan.	x		x		x		
9	No me siento cómodo con el prestigio de la empresa	x		x		x		
10	Me frustra no conocer los objetivos de la empresa.	x		x		x		
11	Los cambios constantes en la empresa afectan mi desempeño	x		x		x		
12	Mi trabajo no es valorado.	x		x		x		
13	No se preocupan por mi como persona.	x		x		x		
14	No recibo capacitación en las tareas de mi puesto	x		x		x		
15	No puedo tener privacidad.	x		x		x		
16	La burocracia no permite tener una comunicación adecuada	x		x		x		
17	Mi supervisor no confía en mi trabajo	x		x		x		
18	Mi equipo no cumple con sus tareas	x		x		x		
19	No existe el trabajo en equipo	x		x		x		
20	Mis jefes no manejan adecuadamente la empresa	x		x		x		
21	Mi equipo me presiona demasiado.	x		x		x		
22	No me siento cómodo (a) trabajando con miembros de otros equipos	x		x		x		
23	Cuento con el apoyo de mis compañeros	x		x		x		
24	El supervisor es respetado	x		x		x		
25	No se cuenta con la tecnología necesaria para ejecutar las tareas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para aplicar el cuestionario.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [si] Aplicable después de corregir [] No aplicable [no]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. CHAMBERGO GARCÍA ALEJANDRO OSCAR DNI: 06992813

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN

07 de mayo de 2022

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Mi líder transmite valores y creencias importantes.	x		x		x		
2	Explica el propósito de trabajo con claridad.	x		x		x		
3	Actúa con ética y moral en todo momento	x		x		x		
4	Promueve el trabajo en equipo	x		x		x		
5	Hace que las personas se sientan orgullosas por trabajar con él/ella.	x		x		x		
6	Se preocupa por el bienestar del equipo	x		x		x		
7	Promueve el respeto	x		x		x		
8	Toma decisiones adecuadas	x		x		x		
9	Habla con optimismo sobre el futuro	x		x		x		
10	Expresa con claridad las metas a lograr	x		x		x		
11	Conoce los objetivos de la organización	x		x		x		
12	Expresa su confianza sobre el logro de objetivos	x		x		x		
13	Es objetivo con la retroalimentación	x		x		x		
14	Cuenta con alternativas de solución	x		x		x		
15	Me ayuda a resolver situaciones de conflicto con asertividad	x		x		x		
16	Sugiere nuevas formas de realizarlas tareas asignadas	x		x		x		
17	Brinda espacios de capacitación	x		x		x		
18	Se preocupa por mi como persona no solo como empleado	x		x		x		
19	Respeto mis tiempos de aprendizaje	x		x		x		
20	Me ayuda a desarrollar mis fortalezas.	x		x		x		
21	Me brinda apoyo por mis esfuerzos.	x		x		x		
22	Delega adecuadamente las tareas dentro del equipo	x		x		x		
23	Es justo en la entrega de recompensas	x		x		x		
24	Reconoce los logros del equipo	x		x		x		
25	Solo se fija en los errores	x		x		x		
26	No valora el esfuerzo de las personas	x		x		x		
27	Hace un seguimiento de mis errores.	x		x		x		
28	No respeta mis tiempos personales.	x		x		x		
29	No interfiere hasta que los problemas se tornan serios.	x		x		x		
30	Deja temas importantes para después.	x		x		x		
31	Se preocupa por mi crecimiento profesional	x		x		x		
32	Espera que un problema se haga mayor para tomar acción.	x		x		x		
33	Evita los problemas importantes.	x		x		x		
34	Nunca esta cuando se le necesita	x		x		x		
35	Evita tomar decisiones.	x		x		x		
36	No da soluciones oportunas	x		x		x		
37	Consigue que haga más de lo que se esperaban que haga.	x		x		x		
38	Me motiva a alcanzar el éxito	x		x		x		
39	Me motiva a seguir esforzándome	x		x		x		
40	Utiliza métodos adecuados de liderazgo.	x		x		x		
41	Puedo contar con mi líder en situaciones complejas	x		x		x		

42	Promueve el respeto y buen trato en el equipo	x		x		x	
43	Asume mis errores como propios ante la organización	x		x		x	
44	Es eficaz en el cumplimiento de los requisitos de organización.	x		x		x	
45	Dirige un grupo que es efectivo	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe relación en los ítems con respecto a la variable de estudio.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [si]** **Aplicable después de corregir [si]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. CHAMBERGO GARCÍA ALEJANDRO OSCAR
Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN

DNI: 06992813

07 de mayo de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CHAMBERGO GARCIA, ALEJANDRO OSCAR DNI 06992813	ECONOMISTA Fecha de diploma: 09/06/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CHAMBERGO GARCIA, ALEJANDRO OSCAR DNI 06992813	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 19/10/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CHAMBERGO GARCIA, ALEJANDRO OSCAR DNI 06992813	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/08/2009 Fecha egreso: 31/07/2011	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CHAMBERGO GARCIA, ALEJANDRO OSCAR DNI 06992813	DOCTOR EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 11/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/08/2018 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU



Lima, 27 de mayo de 2022

Carta P. 0540-2022-UCV-EPG-SP

Ing.
MARIA LIA ROJAS MITA
Gerente de Operaciones
JOKR PERU SAC

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **HUAPAYA PRADO ROBERT ARMANDO**; identificado(a) con DNI/CE N° 44729175 y código de matrícula N° 7002658352; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Estrés laboral y estilos de liderazgo en jefes de equipo de empresas retail de la ciudad de Lima Metropolitana

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo






UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAUL ALFREDO MENDEZ PARODI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y ESTILOS DE LIDERAZGO EN JEFES DE EQUIPO DE EMPRESAS RETAIL DE LA CIUDAD DE LIMA METROPOLITANA", cuyo autor es HUAPAYA PRADO ROBERT ARMANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 19 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAUL ALFREDO MENDEZ PARODI DNI: 18111923 ORCID: 0000-0002-1667-9594	Firmado electrónicamente por: RAMENDEZ el 19-08- 2022 07:24:33

Código documento Trilce: TRI - 0419965