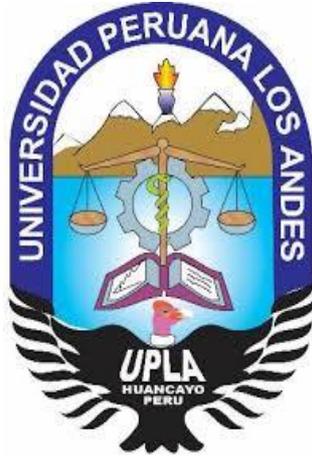


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Estilos de Liderazgo y Estrés Laboral en el Bbva Continental,
Huancayo 2018.**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Veliz Medina Amelia Aurora

Asesor : Dr. Gutiérrez Martínez Fredi

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 20.08.2019 – 19.08.2020

Huancayo – Perú
2021

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TESIS

Estilos de Liderazgo y Estrés Laboral en el BBVA Continental, Huancayo 2018.

PRESENTADO POR:

Bach. Amelia Aurora Veliz Medina.

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciada en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Aprobadas por el siguiente jurado:

PRESIDENTE

Grado Nombres y Apellidos

PRIMER MIEMBRO

Grado Nombres y Apellidos

SEGUNDO MIEMBRO

Grado Nombres y Apellidos

TERCER MIEMBRO

Grado Nombres y Apellidos

Huancayo, de de 2020

ASESOR:

Dr. Fredi Gutiérrez
Martínez

DEDICATORIA

Con mucho aprecio, amor y respeto a mi padre, que desde el cielo me guía para ser una profesional diferente, a mi madre por la paciencia y la comprensión que tiene conmigo, a mis hermanos por el cariño que siempre comparten conmigo y a mi pequeña Aileen que con su inocencia alegra mi vida cada día.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser la luz de mi existencia y porvenir.

A los maestros de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes que influyeron en mi formación profesional.

A mi asesor por el apoyo en la elaboración de la presente investigación.

A mi madre, por el apoyo incondicional que me da.

INDICE

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS.....	ii
ASESOR:.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRAC.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPÍTULO I.....	19
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	19
I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL	
PROBLEMA.19 1.1.....	DESCRIPCIÓN DEL
PROBLEMA.....	19
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
1.2.1. Problema General.....	21
1.2.2. Problemas Específicos.....	21

1.3.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.3.1.	Objetivo General	22
1.3.2.	Objetivos Específicos	22
1.4.	JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.4.1.	Justificación Teórica	23
1.4.2.	Justificación Práctica	23
1.4.3.	Justificación Metodológica	24
1.4.4.	Justificación Social	24
1.4.5.	Justificación de Conveniencia	25
1.5.	DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	25
1.5.1.	Delimitación Espacial	25
1.5.2.	Delimitación Temporal	25
1.5.3.	Delimitación Conceptual o Temática	25
1.5.3.1.	Estilos de liderazgo	26
1.5.3.2.	Estrés laboral	26
	CAPÍTULO II	27
	MARCO TEÓRICO	27
II.	MARCO TEÓRICO	27
2.1.	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	27
2.1.1.	Antecedentes Internacionales	27
2.1.2.	Antecedentes Nacionales	29

2.2.	BASES TEÓRICAS	31
2.2.1.	Liderazgo	32
2.2.2.	Estilos de liderazgo:	34
2.2.3.	Estrés laboral:	50
2.3.	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	58
2.4.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	61
2.4.1.	Hipótesis de la investigación:	61
2.4.2.	Variables de la investigación:	62
2.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:	63
CAPÍTULO III		65
METODOLOGÍA		65
III.	METODOLOGÍA:	65
3.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	65
3.1.1.	Método General:	65
3.1.2.	Métodos Específicos:	65
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN:	66
3.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	67
3.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	67
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA:	68
3.5.1.	Población:	68
3.5.2.	Muestra	69

3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	69
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos:	69
3.6.2.	Instrumentos de Recolección de datos:	70
3.6.3.	Evaluación de la validez y la confiabilidad del instrumento:	70
3.7.	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:	72
CAPÍTULO IV		74
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN		74
IV.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	74
4.1.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:	74
4.2.	PRESENTACIÓN DEL BBVA CONTINENTAL:	74
4.2.1.	Reseña histórica	74
4.3.	RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE ESTILOS DE LIDERAZGO:	
...76	4.3.1. Estilo autocrático:	76
4.3.2.	Estilo democrático:	77
4.3.3.	Estilo liberal:	78
4.4.	RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL	79
4.4.1.	Agotamiento emocional:	79
4.4.2.	Despersonalización:	80
4.4.3.	Falta de realización personal:	81

	10
4.5. PRUEBA DE HIPÓTESIS:	82
4.5.1. Prueba de la Hipótesis General:	82
4.5.2. Prueba de Hipótesis Específica 1:	84
4.5.3. Prueba de Hipótesis Específica 2:	85
4.5.4. Prueba de Hipótesis Específica 3:	87
4.5.5. Prueba de Hipótesis Específica 4:	88
4.5.6. Prueba de Hipótesis Específica 5:	90
4.5.7. Prueba de Hipótesis Específica 6:	91
4.6. Discusión de los resultados:	93
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100
ANEXOS	104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensiones de la rejilla administrativa	37
Figura 2: Circulo de confianza del BBVA	75
Figura 3: Aspiraciones del BBVA.....	75

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Características estresantes del trabajo (factores de riesgo psicosocial).	53
Cuadro 2:Operacionalización de la variable I	63
Cuadro 3:Operacionalización de la variable II	64
Cuadro 4: Población por agencias.	68
Cuadro 5: Resultado de la validación de los expertos	70
Cuadro 6: Método de análisis de las varianzas.	71
Cuadro 7: Resumen de procesamiento de datos en el SPSS	72
Cuadro 8: Estadística de fiabilidad en el SPSS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resultado del análisis del estilo autocrático en BBVA Continental.	76
Tabla 2: Resultado del análisis del estilo democrático en BBVA Continental.	77
Tabla 3: Resultado del análisis del estilo liberal en BBVA Continental.	78
Tabla 4: Resultado del análisis del agotamiento emocional en BBVA Continental.	79
Tabla 5: Resultado del análisis de la despersonalización en BBVA Continental.	80
Tabla 6: Resultado del análisis de la falta de realización personal en BBVA Continental.	81
Tabla 7: Correlación entre la variable estilo de liderazgo y estrés laboral	83
Tabla 8: Significado de correlación	83
Tabla 9: Correlación entre el estilo de liderazgo y el agotamiento emocional.	85
Tabla 10: Correlación entre el estilo de liderazgo y la despersonalización.	86
Tabla 11: Correlación entre el estilo de liderazgo y la falta de realización personal.	88
Tabla 12: Correlación entre estilo autocrático del liderazgo y el estrés laboral	89
Tabla 13: Correlación entre estilo democrático del liderazgo y el estrés laboral	91
Tabla 14: : Correlación entre estilo liberal del liderazgo y el estrés laboral.	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Resultado del análisis del estilo autocrático en BBVA Continental.	76
Gráfico 2: Resultado del análisis del estilo democrático en BBVA Continental.	77
Gráfico 3: Resultado del análisis del estilo liberal en BBVA Continental.	78
Gráfico 4: Resultado del análisis del agotamiento emocional en BBVA Continental.	79
Gráfico 5: Resultado del análisis de la despersonalización en BBVA Continental.	80
Gráfico 6: Resultado del análisis de la falta de realización personal en BBVA Continental.	.81

RESUMEN

La presente tesis está dirigida a determinar la relación que existe entre los estilos de liderazgo y el estrés laboral en el BBVA Continental, agencia de Huancayo, para ello el problema general es: ¿Cuál es la relación que existe, entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018?; el objetivo general formulado ha sido: Determinar cuál es la relación que existe, entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018. El trabajo de investigación desarrollada es del tipo básico, del nivel relacional y diseño no experimental, los métodos utilizados han sido: el analítico sintético, el descriptivo y el estadístico y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la entrevista.

En respuesta a la Ley Universitaria y el Reglamento de Grados y Títulos, en la tesis se planteó la siguiente hipótesis: La relación que existe, entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018, es significativa.

El resultado final de acuerdo al p valor de $<.001$ y el coeficiente Rho de Spearman de $.636$, y al 95% de confianza, existe una correlación positiva media; como consecuencia, se concluye en que existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis general. Por lo tanto, el estilo de liderazgo se relaciona estadísticamente significativa con el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018.

Palabra clave: Estilos de liderazgo, Estrés laboral, BBVA Continental Huancayo.

ABSTRAC

This thesis is aimed at determining the relationship between leadership styles and work stress in the BBVA Continental, Huancayo agency, for this the general problem is: What is the relationship that exists between the style of leadership and the work stress of the employees of the BBVA Continental, in the city of Huancayo, within the period 2018 ?; The general objective formulated has been: Determine what is the relationship that exists between the leadership style and work stress of the employees of BBVA Continental, in the city of Huancayo, within the period 2018. The research work developed is of the type basic, correlational level and non- experimental design, the methods used have been: the synthetic analytical, the descriptive and the statistical and the instruments used were the questionnaire and the interview.

In response to the University Law and the Regulation of Degrees and Titles, in the thesis the following hypothesis was put forward: The relationship that exists between the leadership style and the work stress of the employees of BBVA Continental, in the city of Huancayo, within the 2018 period, it is significant.

The final result tells us that, according to the Spearman's Rho coefficient, at 95% confidence, there is a mean positive correlation with a value of .636, and a p value of $<.001$ that turns out to be less than .05; As a consequence, it is concluded that there is enough statistical evidence to accept the general hypothesis. Therefore, the leadership style is significantly related to the work stress of the employees of BBVA Continental, in the city of Huancayo, within the period 2018.

Keyword: Leadership styles, Labor stress, BBVA Continental Huancayo.

INTRODUCCIÓN

El liderazgo es una habilidad blanda que hoy en día se ha convertido en el pilar de desarrollo del talento humano, por ende es visto como el proceso que está relacionado en explotar las capacidades de los colaboradores para así crear un cambio nuevo donde cada uno de ellos se comprometan en su totalidad con la organización, asimismo para que esto suceda el líder tiene que tener el control del cambio ya sea guiando o mostrando su motivación constante, haciéndoles ver a los colaboradores que son parte del proceso de crecimiento. Por otro lado, el estrés es una de las enfermedades silenciosas que se presentan como un factor negativo para cada persona ya que produce cambios negativos que hacen sentir cansados a las personas en la realización de sus actividades. Por lo tanto, produce un problema de retroceso no solo en las personas sino en las organizaciones.

En este escenario los motivos que motivaron para desarrollar el presente trabajo de investigación fueron que los colaboradores, refieren una frecuencia situación de conflictos internos (entre colegas, clientes con colaboradores, gerente y clientes). Es decir, se percibe un inadecuado gestión de las relaciones interpersonales, generando, distorsión en las comunicaciones y en el trato con los diferentes miembros de la entidad financiera; en lo referente al proceso de identificación institucional, se emplea la coerción como medida de dirección y control en el liderazgo; y por último, existe una desorganización en la solución de los problemas institucionales, lo que indicaría que la toma de decisiones no sea la más adecuada, tornándose todos estos aspectos en factores que no generan un entorno laboral que favorezca el adecuado control del estrés laboral.

Para ello se planteó la interrogante ¿Cuál es la relación que existe, entre los estilos de liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018? y para responder esta incógnita se planteó la siguiente

hipótesis: La relación que existe, entre los estilos de liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018, es estadísticamente significativa.

La presente tesis ha sido estructurada en cuatro capítulos tal como se detalla a continuación:

Capítulo I: Se formuló el planteamiento, sistematización y formulación del problema de investigación, dentro del se considera: el problema de investigación, los objetivos del estudio, la justificación y las delimitaciones de la investigación.

Capítulo II: Donde encontramos el marco teórico de la investigación, que contiene los antecedentes (nacionales e internacionales), las bases teóricas de ambas variables, la definición conceptual, el desarrollo de la hipótesis y la operacionalización de las variables de estudio.

Capítulo III: Se contempla lo referente al proceso metodológicos que contiene los métodos, el tipo, nivel y diseño de la investigación, así como la especificación de la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos en la empresa.

Capítulo IV: Se realizó el análisis de los datos recolectados en el trabajo, donde presentamos los resultados descriptivos de las variables estudiadas, de igual manera se presenta los resultados correlacionales mediante las tablas cruzadas, además se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman para estimar las relaciones, todo ello mediante el programa de SPSS N° 24.

Finalmente se desarrolló las discusiones, las conclusiones y las recomendaciones respectivas.

La tesista.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el presente, gracias a los cambios intensos y las exigencias del mercado laboral, el liderazgo se ha convertido en uno de los medios para lograr diferenciarse de los competidores y el camino para formar verdaderos equipos de trabajo con el único fin de lograr el éxito de cualquier organización. En el mundo la gestión del recurso de las personas sume nuevos retos a causa de la creciente diversidad del campo laboral y la internacionalización de la economía mundial. Al respecto el director de Manpower Perú; (Lizárraga, 2016) refiere “que los retos que deberán asumir las empresas en los próximos años, de acuerdo con el estudio HUMAN AGE 2.0; y sobre la paradoja entre la demanda laboral y la escasez de talento en el mercado peruano”. (...) En los últimos años, son otras las competencias vienen hacer tanto o más importantes que el conocimiento o la experiencia. A esta se les conoce como las competencias blandas relacionadas con la inteligencia emocional,

capacidad de liderazgo, trabajo en equipo, capacidad de resiliencia, etc.

Por otro lado, el estrés laboral, es un problema silencioso dentro de las empresas, es consecuencia de los altos niveles de tensión en el trabajo, frustración personal e inadecuadas actitudes de enfrentamiento a las situaciones conflictivas. Al respecto el director general de Humana Perú (Roig, 2014) nos dice que la “Organización Mundial de la Salud ha informado que para el 2021 la causa más importante de interferencia laboral será el estrés”. Según Regus (2012) estimó que el último año se incrementó los niveles de estrés de los peruanos en un 33%. Los factores que más están relacionados son el trabajo en un 61%, clientes en un 51%, y finanzas personales en un 47%. Además, el 78% manifestó que alguna vez sufrió de estrés laboral de una muestra de 4,000 trabajadores peruanos, producido por el exceso de trabajo, reuniones u obligaciones propias de la función que desempeñan. A la pregunta “¿Tu empresa ha tomado medidas para evitar o disminuir el estrés entre sus trabajadores?” el 89% de los encuestados respondió que no, y que las medidas han surgido por su cuenta de los trabajadores y el 11% manifestó que la organización donde laboran cuenta con un programa. “Las empresas deben darse cuenta y hacer una labor preventiva con el objetivo de reducir el estrés en sus trabajadores”. Es por esa razón que muchas organizaciones se han deteriorado, por el mal manejo de su estilo de dirección y por el alto nivel de estrés existentes, esto afecta de manera significativa su productividad y calidad de servicio.

En el contexto del BBVA Continental de la provincia de Huancayo, tienen una percepción de los colaboradores con respecto al gerente, ejerce un estilo de liderazgo en función de la situación que tienen que resolver, de las contingencias que se le presentan en la gerencia, no existiendo una dirección planificada del liderazgo. Pocas veces asume actitudes de autoritarias, generalmente asume actitudes de líder

democrático y el tipo liberal. Es decir, siempre hay una combinación según las situaciones y ocasiones de gestión y dirección. Sin embargo, la apreciación de los clientes, lidia con la percepción de un gerente que asume un comportamiento muy suave frente a asuntos de atención al cliente, conflictos, productos financieros. Ante tal comportamiento los clientes exigen un comportamiento “duro”, “fuerte” con lo cual solucionarían los problemas que se presentan en la actualidad con los servicios brindados por el BBVA Continental.

Asimismo, los actores involucrados en la empresa, refieren una constante situación de conflictos internos (entre colegas, clientes con colaboradores, gerente y clientes). Es decir, se percibe un inadecuado manejo de las relaciones interpersonales, generando, distorsión en las comunicaciones y en el trato con los diferentes miembros de la entidad financiera; en lo referente al proceso de identificación institucional, se emplea la coerción como medida de dirección y control en el liderazgo; y por último, existe una desorganización en la solución de los problemas institucionales, lo que indicaría que la toma de decisiones no es la más correcta, tornándose todos estos aspectos en factores que no generan un entorno laboral que favorezca el adecuado control del estrés laboral.

Es por todo ello que el propósito de la presente investigación es determinar cuál es la relación que existe, entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018 y responderá a la interrogante ¿Cuál es la relación que existe, entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2019?

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe, entre los estilos de liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿Cuál es la relación que existe, entre los estilos de liderazgo y el agotamiento emocional de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018?
- b. ¿Cuál es la relación que existe, entre los estilos de liderazgo y la despersonalización de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018?
- c. ¿Cuál es la relación que existe, entre los estilos de liderazgo y la falta de realización personal de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018?
- d. ¿Cuál es la relación que existe, entre el estilo autocrático del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018?
- e. ¿Cuál es la relación que existe, entre el estilo democrático del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018?
- f. ¿Cuál es la relación que existe, entre el estilo liberal del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe, entre los estilos de liderazgo y el estrés

laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar la relación que existe, entre los estilos de liderazgo y el agotamiento emocional de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018.
- b. Determinar la relación que existe, entre los estilos de liderazgo y la despersonalización de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018.
- c. Determinar la relación que existe, entre los estilos de liderazgo y la falta de realización personal de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018.
- d. Determinar la relación que existe, entre el estilo autocrático del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018.
- e. Determinar la relación que existe, entre el estilo democrático del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018.
- f. Determinar la relación que existe, entre el estilo liberal del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica

Nuestro trabajo de tesis permite el manejo de las teorías que sustentan los estilos de liderazgo (liderazgo autocrático, liderazgo democrático y liderazgo liberal)

y el estrés laboral (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal), ello contribuyó con el enriquecimiento de la literatura científica sobre estos nuevos conceptos, sobre todo al aplicarse a una nueva población, específicamente a los trabajadores del BBVA Continental Huancayo.

De la misma manera, nuestro trabajo les servirá, como base teórica para sus investigaciones posteriores a los estudiantes de la “ Universidad Peruana Los Andes” y de otras universidades.

1.4.2. Justificación Práctica

El desarrollo de nuestro trabajo, aportó información válida a los directivos del BBVA Continental Huancayo, en lo referente a que el estilo de liderazgo es un factor relacionado con el estrés laboral de sus colaboradores y en base a ello tomen decisiones sobre las políticas implantadas y otras que desean ejecutar.

De igual manera nuestra investigación busca ayudar a todas las instituciones, organismos públicos y/o privados, que deseen mejorar su comportamiento y desempeño general, con la finalidad de lograr una mejor salud ocupacional y sobre todo garantizar la calidad del servicio y del producto final.

1.4.3. Justificación Metodológica

Con nuestra investigación se generó la aplicación de conocimiento válido y confiable para los integrantes de la Universidad Peruana Los Andes.

Así mismo, su desarrollo del estudio responde al procedimiento de la investigación científica, por ello en el primer capítulo utilizamos el procedimientos con herramientas cualitativas para formular el problema a investigar, determinar los objetivos, justificaciones y delimitaciones; en el segundo y tercer capítulo utilizamos el método descriptivo, para explicar y elaborar los antecedentes, el marco teórico, los conceptos de la investigación respectivamente,

en el cuarto capítulo utilizamos el método descriptivo para las variables de estudio y el método correlacional, para para procesar datos e información de la empresa BBVA Continental Huancayo y evidenciar la correlación de las variables de estudio, finalmente para el procesamiento de los datos utilizamos el software SPSS V24.

1.4.4. Justificación Social

Con el desarrollo de nuestra investigación buscamos beneficiar y aportar de un instrumento válido para la empresa BBVA Continental Huancayo, ya que los resultados le permitirán conocer cuando los colaboradores se sienten estresados de esta manera, buscar la solución inmediata del síndrome de burnout (mejorar el estilo de liderazgo empleado, también disminuir el estrés laboral), todo ello contribuirá en mejorar la eficiencia de la empresa y por ende de la sociedad.

De la misma manera servirá como modelo para todas las organizaciones públicas y/o privadas que buscan mejorar sus relaciones laborales e incrementar su productividad.

1.4.5. Justificación de Conveniencia

La información que contiene nuestra investigación coadyuva positivamente a la empresa BBVA Continental Huancayo, ya que le permite conocer la relación que existe entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral y de esta manera le ayuda también a tomar decisiones inmediatas para disminuir el índice de estrés laboral y mejorar la eficiencia de cada uno de sus colaboradores.

Por otro lado, también como investigadores, el desarrollo de la presente tesis, nos permitieron mejorar los conocimientos sobre los estilos de liderazgo y el estrés laboral.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación Espacial

Si pretendemos analizar el estilo de liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores en forma general; por lo que aparece amplio el espectro de observación, por ello se delimitó el espacio al análisis de la investigación a los colaboradores de la oficina principal del BBVA Continental en la Ciudad de Huancayo.

1.5.2. Delimitación Temporal

Por la naturaleza de la relación que se desea probar, se escogió el periodo del año 2018, de igual manera el desarrollo de la tesis respondió al tiempo que estableció la universidad mediante resolución de acuerdo al reglamento de Grados y Títulos.

1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática

El desarrollo del estudio comprendió, como primera variable, estilos de liderazgo (liderazgo autocrático, democrático y liberal) y como segunda variable el estrés laboral (el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización persona).

1.5.3.1. Estilos de liderazgo

(Koontz & Weihrich, 2013) “El estilo de liderazgo es una actitud que muestra un aspecto diferente en el trabajo y en la formación de equipos dentro de una organización, no sólo implica su desarrollo en ello sino también en la superación y el aprendizaje de cada persona. Como consecuencia el liderazgo conlleva a mejorar las actividades, objetivo y metas de una organización” (p. 302).

1.5.3.2. Estrés laboral

(González, Olivares, González, & Ramos, 2017) “Es una reacción de adaptación a las circunstancias y demanda del medio con el cual la persona interactúa, es decir, el estrés es un motor para la acción, impulsa a la persona

a responder a los requerimientos y exigencias del entorno, a esto se eustress o estrés positivo; sin embargo, cuando el ambiente que rodea a una persona impone un número de respuestas para que la persona no se encuentra en la capacidad o no posee las habilidades para enfrentar se convierte en un riesgo para la salud, a esto se le llama distress o estrés negativo” (p. 219).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Ordoñez & Villavicencio (2018) en su tesis titulada: *Influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño financiero*, desarrollada en la Universidad de las Fuerzas Armadas. Ecuador. Llega a la conclusión siguiente: el liderazgo transformacional tanto como transaccional no difieren ya que sus indicadores principales que caracterizan cada uno son con resultados similares lo que demuestra que dicho progreso genera cambios constantes, con respecto a la apreciación con el fin de adaptar al líder y sus seguidores al entorno en el que se desarrolló, donde con respecto a seguir un patrón de liderazgo los varones se identifican como seguidor de un estilo transaccional, en cambio, las mujeres si muestra un comportamiento basado en el estilo transformacional. Los resultados obtenidos en organizaciones dirigidas por un gerente de género masculino indican que están relacionados con el liderazgo transformacional.

Guerra (2016), en su tesis titulada: *“Incidencia de los estilos de liderazgo en la satisfacción de los empleados. Caso: Banco Solidario”*,

ejecutada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Matriz. Ecuador. Llega a la siguiente conclusión: Existe una compatibilidad entre los más altos niveles de satisfacción con el estilo democrático, así de igual manera con el estilo transformador, pero también en un nivel medio de satisfacción está el estilo autocrático, los resultados de la relación entre los estilos de liderazgo y de satisfacción, no se evidencian alta significancia, por lo que se puede decir que no existen diferencias muy marcadas que delimiten el estilo correspondiente a un nivel de satisfacción específico, todo dependerá de las circunstancias de los trabajadores de la empresa.

Camas (2015), en su tesis titulada: *“Estilos de liderazgo en gerentes de agencias de una entidad bancaria de la cabecera departamental de Huehuetenango, estudio realizado desde la perspectiva de los subordinados”*, ejecutada en la Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Llega a la conclusión siguiente: Mediante aplicación de la prueba de estilos del INCAE, a los subordinados de ocho agencias de una entidad bancaria de la cabecera departamental de Huehuetenango, se evidenció que el estilo de liderazgo autocrático es el predominante en los gerentes de estas agencias, siendo solo uno que sigue el estilo de liderazgo liberal y el otro el estilo de liderazgo participativo. Sin embargo, hacemos mención que la investigación es de tipo básica de nivel exploratoria.

Zapata (2015) en su tesis titulada: *“Estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. Del Municipio de Amalfi”*, ejecutada en la Universidad de Antioquia. Italia. Llega a la conclusión siguiente: En cuanto al nivel de escolaridad, las personas que han realizado estudios tecnológicos fueron quienes más puntuaron en dos de las

tres sub escalas (despersonalización y realización personal), y las personas que han realizado estudios postgraduales fueron las de menor puntaje en dos de las tres sub escalas (agotamiento emocional y realización personal) del MBI. Por otro lado, hacemos mención que la investigación es de diseño descriptivo.

Santizo (2014) en su tesis titulada: “*Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias (estudio realizado en las instituciones bancarias del municipalde tacana, departamento de San Marcos)*”, ejecutada en la Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Llegó a la conclusión siguiente: que los empleados de las instituciones bancarias presentan un nivel medio de estrés laboral, los factores relacionados de estrés laboral son: “presión en el trabajo, la competitividad laboral, horario de trabajo, viajar con frecuencia por razones de trabajo, entre otras”. Por otro lado, podemos manifestar que la investigación es de nivel descriptivo.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Corrales (2019), en su tesis titulada: *Liderazgo directivo y estrés laboral de los docentes del Centro de Educación Básica Alternativa “Ciencias” del Cusco*. Es una Tesis de pregrado. Efectuada en la “Universidad César Vallejo. Lima, Perú”. El cual tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el liderazgo directivo y estrés laboral de los docentes del Centro de Educación Básica Alternativa “Ciencias” del Cusco, para lo cual se consideró como población censal a 25 docentes, concluyendo con la investigación, se estimó que las decisiones tomadas por los directivos de la institución en su mayoría son inadecuadas, afectando el desempeño laboral de los docentes, a lo que los docentes manifiestan estar presionados al querer complacer y cumplir con las exigencias de sus jefes.

Ruiz (2016) en su tesis titulada: “*Liderazgo transaccional y estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital de Puente Piedra 2016*”. En su tesis de pregrado. Desarrollada en la “Universidad César Vallejo. Lima”, Perú. De nivel descriptivo correlacional, no experimental; el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo transaccional y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Emergencia del Hospital de Puente Piedra 2016, para lo cual se consideró como muestra censal a 30 profesionales de enfermería del Hospital de Puente Piedra Servicio de Emergencia, llegando a la conclusión “que el liderazgo transaccional en el servicio de emergencia es bueno en la dimensión recompensa contingente y administración por excepción pasiva y un nivel de estrés medio en agotamiento emocional y despersonalización, mientras que en la realización personal es alto”.

Reynaga (2015) en su tesis titulada: “*Liderazgo transformacional y estrés laboral en docentes de la Institución Educativa “Nicolás Copérnico” UGEL 05 SJL/EA, 2015*”. En su tesis de maestría desarrollada en la “Universidad César Vallejo. Lima, Perú”. Es una investigación de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional; el cual tuvo como objetivo “determinar la relación entre liderazgo transformacional y estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa “Nicolás Copérnico”, UGEL 05 San Juan de Lurigancho”, para lo cual se consideró como muestra censal a 90 docentes que laboran en la institución educativa en el año lectivo 2015. Resultando con la investigación que existe una relación positiva moderada significativa, por contar un $r=0,620$ y un p – valor=0.000, entre las variables de liderazgo transformacional y estrés laboral en los docentes de la institución de estudio. Se puede concluir que existe relación positiva y moderada significativa entre las variables investigadas.

Melgarejo (2012) en su tesis titulada: “*Liderazgo y Estrés Laboral en los trabajadores de la empresa Unión de Concreteras S.A. 2012*”, En su tesis de pregrado. Desarrollado en la “Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú”. Desarrollaron una investigación de tipo explicativo y el nivel exploratorio descriptivo; el cual tuvo como objetivo analizar la influencia que existe entre el liderazgo y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Unión de Concreteras S.A., para lo cual se consideró como población a 112 trabajadores y como muestra se utilizó al 50% + 1 siendo la cantidad de 57 trabajadores, concluyendo con la investigación se determinó que la mayoría de la población evaluada considera estar sujetas a un liderazgo autoritario, generando estrés Moderado en los colaboradores de la empresa Unión de Concreteras S.A. Situación que se evidencia en muchas otras empresas privadas de nuestro país, teniendo en cuenta la presión laboral, las exigencias horarias y falta de incentivos en el trabajo.

2.2. BASES TEÓRICAS

Las bases teóricas expuestas a continuación de la presente investigación. Fue atendiendo algunos aspectos teóricos, de las variables objeto de estudio relacionado con Estilos de Liderazgo y Estrés Laboral, además, se abordaron aspectos que sirvieron para definir conceptual y operacionalmente las mismas variables que sirvieron para fundamentar con teorías de diferentes autores del conductismo cognitivo para brindar conocimiento e información sobre las dimensiones e indicadores que se estudian.

2.2.1. Liderazgo

El concepto de liderazgo ha sido desarrollado por muchos autores en la historia, para nuestro trabajo de investigación, tomamos como referencia algunos

de ellos que nos dan a entender en forma clara lo que es el liderazgo desde el punto de vista de la empresa, al respecto tenemos los siguientes:

El liderazgo muestra un aspecto diferente en el trabajo y en la formación de equipos dentro de una organización, no solo implica su desarrollo en ello sino también en la superación y el aprendizaje de cada persona. El liderazgo conlleva a mejorar las actividades, objetivo y metas de una organización.

Koontz & Weihrich (2013) “El liderazgo se define como influencia, es decir, el arte o proceso de influir en las personas de modo que se esfuercen de manera voluntaria y entusiasta hacia el logro de las metas del grupo” (p. 302). Según el autor nos da a conocer que el liderazgo trata de guiar, conducir a las personas para influir en sus emociones, sentimientos, actitudes, en la manera de pensar o de actuar de igual manera trata de transmitir motivación para que las personas tengan esa confianza y compromiso de lograr las metas dentro de un grupo.

Por otro lado, se ve que el liderazgo conduce un enfoque en las personas desde una misión hasta una visión, comparte un modelo de como una persona debe desarrollarse, asimismo conlleva a que las personas adquieran motivación e inspiración para su realización personal o dentro de una organización.

Así mismo, Tracy (2015) nos menciona que: “El liderazgo es la capacidad de provocar un rendimiento extraordinario en gente normal y corriente (...) en otras palabras es la forma voluntaria de seguimiento lo que marca a nuestros mejores líderes de hoy” (pp. 02-03). Para este autor, “el liderazgo tiene una visión y un sentido de misión que eleva e inspira a hombres y mujeres para ayudarlos a conseguir esa misión. De hecho, en cada uno de nosotros está el deseo de comprometernos con algo más grande que nosotros mismos; los líderes tienen la capacidad de aprovechar esa raíz de motivación, impulso y entusiasmo que nos permite comprometernos

para conseguir esa visión” (p. 09).

Según el autor nos dice que el liderazgo tiene esa fuerza de incentivar, de reforzar y de producir que cualquier persona evolucione en su manera de pensar, actuar, de todas las cosas en general. El liderazgo impulsa a que las personas cambien y que tengan ese valor de superación, tratan que cada persona tenga una visión de crecimiento.

De igual manera encontramos que el liderazgo se usa en todo momento de nuestras vidas, se han hecho investigaciones para conocer a fondo sobre este concepto y su valor sigue permaneciendo hasta el día de hoy, por tanto, el liderazgo puede ser aplicado para cualquier índole de nuestras vidas.

Recientemente, Lussier & Achua (2016 dicen que: “El liderazgo es un tópico fundamental en administración y lo ha sido durante más de cien años. Se han realizado miles de estudios sobre el tema y el interés en él sigue siendo significativo” (p. 03). Para estos autores “El estudio del liderazgo también se aplica directamente a su vida personal. Usted se comunica e interactúa con personas todos los días, realiza planes y toma decisiones personales, establece metas, prioriza lo que va a hacer y logra que otros hagan cosas por usted. ¿Alguna vez ha tenido conflictos con su familia y sus amigos?”. Tomando en cuenta estos conceptos llegamos a la conclusión de que el liderazgo es la capacidad que tiene una persona para crear seguidores y a través del esfuerzo de estos lograr propósitos personales y organizacionales; y se aplica frecuentemente para cualquier tema social, esto quiere decir que el liderazgo abarca un significado amplio, ya que, en los temas sociales, políticos, económicos, etc. siempre tiene que influenciar la forma de pensar o actuar para buscar una solución que contrarreste o que solucione el problema.

2.2.2. Estilos de liderazgo:

(Koontz & Weihrich, 2013) nos dicen que hay muchas teorías acerca del comportamiento y los estilos de liderazgo, en nuestra investigación podemos rescatar los siguientes estilos de acuerdo al autor:

2.2.2.1. Estilo de liderazgo basados en el uso de la autoridad

A. Liderazgo autocrático

El líder autocrático ejerce poder sobre los subordinados, se considera como el único competente en ejercer obligaciones al resto, considera saber todo lo que está a su alrededor, no le gusta que las personas de su alrededor le contradicen sus ideas o conocimientos, él piensa que todo lo que dice es correcto asimismo no le gusta escuchar nuevas ideas.

“El liderazgo autocrático o autoritario es una forma de liderazgo en la que los líderes de la organización tienen el poder absoluto sobre sus trabajadores o los equipos que dirigen. El estilo autocrático caracteriza al líder que no permite participar a los miembros del grupo en las decisiones, de manera que acaba dominando e induciendo respuestas sumisas por parte de los miembros. El líder autocrático indica a los subordinados lo que espera de ellos, especifica el trabajo que ha de realizarse y las metas que deben alcanzarse y guía de manera específica sobre cómo lograrlo” (Bellver, 2016). Según la autora el líder autocrático es la persona que impone facultad estricta a sus colaboradores o seguidores, él es el único que toma decisiones y no hace participar al resto en dar opiniones para la mejora en la realización de alguna actividad, lo que él dice se cumple, asimismo explica de una forma seria lo que cada colaborador debe hacer para dar cumplimiento a los objetivos. Un líder autocrático solo

se basa en resultados, no le importa el proceso de aprendizaje.

B. Liderazgo democrático o participativo

“El estilo del liderazgo participativo se caracteriza porque el líder busca la participación de su equipo y el consenso en la toma de decisiones. Para éste líder, su equipo es lo primero. Conoce el valor del talento humano y las ventajas de trabajar en un clima participativo, donde todos se sientan escuchados, reconocidos y valorados. Este tipo de líder invita a cada uno de los miembros de su equipo para que ofrezca su opinión, agradeciendo y premiando las intervenciones, especialmente aquellas que ofrecen soluciones innovadoras y creativas” (EAE BUSINESS SCHOOL, 2018). Según la institución el líder democrático es una persona sociable, que le gusta interactuar mucho con sus colaboradores, busca siempre que su equipo le brinde información en todo momento, escucha los problemas que pueden tener cada uno de ellos y asimismo considera las opiniones e ideas ya que esto ayudan a desarrollar mejor los objetivos, aprecia las aptitudes conocimientos de cada persona, y siempre trata de recompensarles por sus esfuerzos que realizan en su trabajo.

C. Liderazgo liberal

El mundo y las personas están en constante cambio, son muy independientes en sus decisiones, por ello el líder liberal hace que cada persona se sienta libre de expresar sus emociones, conocimientos, etc. para su desenvolvimiento en el campo donde está situada, asimismo este tipo de líder influye poco para la consecución de objetivos de una organización.

“Sin lugar a dudas, dado el ritmo cambiante de la sociedad, es normal

que se establezcan paradigmas cada vez más fuera de contexto en comparación con el patrón normal de los mismos. Y en este caso te estamos hablando de una nueva figura de liderazgo, en la cual el líder no va enfrente de sus trabajadores o seguidores, sino que al contrario va detrás de los mismos. Conocida como una variante del *laissez faire*, hacer y dejar hacer, la versión de liderazgo liberal, implica una serie de cambios en la concepción del liderazgo común tal cual se conoce. Veamos sus características” (LIDERAZGO. Todo para ser un líder, 2017)

Según la organización el líder liberal es una persona tolerante que actúa de una forma pasiva y que respeta las opiniones, decisiones que realizan sus colaboradores, brinda independencia, hace que ellos mismos se motiven y se sientan cómodos, no intervienen en sus actividades que realizan de igual manera trata de que cada colaborador muestre su confianza y se dé por sí solo sus órdenes.

2.2.2.2. Estilos basados en la rejilla administrativa

(Koontz & Weihrich, 2013) “Creada por Robert Blake y Jane Mouton, basándose con investigaciones que demuestran la importancia de que un administrador se preocupe tanto por la producción como por las personas” (pp. 307-308).

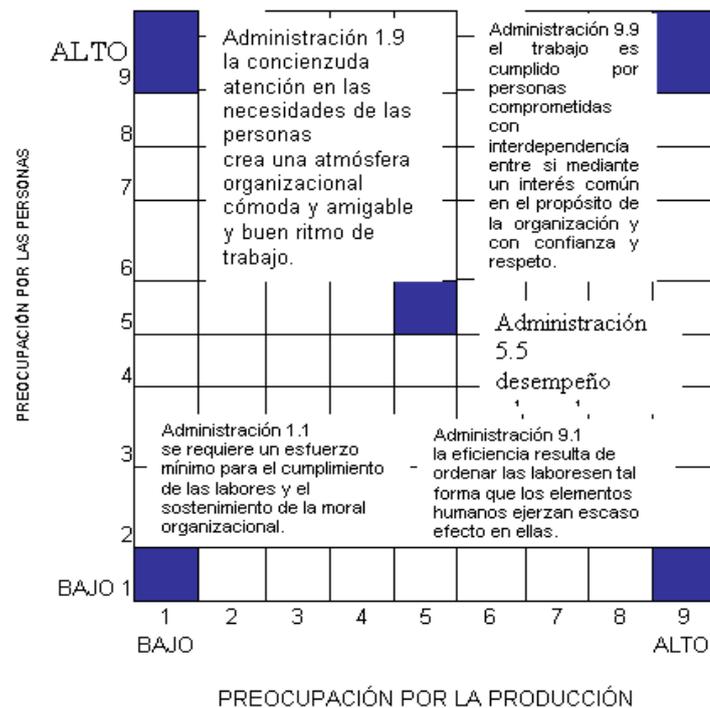


Figura 1: Dimensiones de la rejilla administrativa.
Fuente: (Koontz & Weihrich, 2013).

Dentro de los estilos basados en la rejilla administrativa podemos rescatar los siguientes:

A. Administración empobrecida:

La administración empobrecida genera barreras de crecimiento ya que los administradores no cumplen con sus funciones a cabalidad, tratan de solo cumplir mas no tratan de mejorar o de generar soluciones que ayudan al crecimiento de objetivos, no aseguran tener continuidad en sus trabajos por el tema de que no se identifican con la institución.

Para Koontz & Weihrich (2013) es el estilo donde “los administradores se preocupan muy poco por las personas o la producción y tiene una participación mínima en su trabajo, de hecho, abandonan sus labores y tan solo marcan el ritmo o actúan como mensajeros que comunican información de sus superiores a sus subordinados” (p. 309). Según el autor nos dice que los administradores tienen poca inquietud en

estar pendiente de un grupo de personas o de la producción de una organización, interactúan y muestran poco interés en la realización de sus actividades, no se aferran a lograr más objetivos en bien de la organización, ellos solo reciben órdenes para poder transmitir al resto más ordenes, se desconoce su estabilidad laboral ya que en cualquier momento renuncia a ello.

B. Administración de equipo:

La administración en equipo tiene como fin preocuparse y velar por la mejora de una organización, los administradores se dedican a plenitud sus funciones, tratan de hacer que la organización tenga un crecimiento constante siempre involucrando el crecimiento de los colaboradores que integran en una organización.

Para Koontz & Weihrich (2013) es el estilo donde “muestran con sus acciones la mayor dedicación tanto a las personas como a la producción. Son capaces de unir las necesidades de producción de la empresa con las necesidades de los individuos” (p. 309). Según el autor nos dice que en la administración de equipo los administradores tienen a preocuparse constantemente de la organización donde representan, muestran su identificación y su compromiso, tratan de que la organización sobresalga siendo competitivo de igual manera tratan de generar soluciones con el fin de lograr los resultados.

C. Administración de club campestre:

La administración de club campestre es un estilo de entretenimiento donde los administradores y administrados viven una vida liberal, sin tener o asumir cargos que requieren de dedicación y esfuerzo, tratan de no

tener carga laboral, difícilmente se estresan y asimismo no les importa con los problemas que puede tener una organización.

Para Koontz & Weihrich (2013) es el estilo “en la cual los administradores se preocupan poco o nada por la producción, y sólo se interesan por las personas. Promueven un ambiente en el que todos están relajados, son cordiales, están contentos y nadie se preocupa de coordinar un esfuerzo para lograr metas de la empresa” (p. 309). Según el autor nos da a conocer que la administración de club campestre es un estilo donde los administradores se sienten relajados, liberales, tienen un bajo interés y preocupación por conseguir los resultados de una organización, tratan de pasarla bien con los colaboradores, se centran vivir el presente

D. Administración autocrática de tareas:

La administración autocrática de tareas es un estilo que da prioridad a estar pendiente de las actividades relacionadas de una organización, solo importa producir y generar rentabilidad, no tocan con los temas del personal ya que consideran que no es prioridad para una organización.

Para Koontz & Weihrich (2013) es el estilo que “se interesa únicamente por una operación eficiente, se preocupan poco o nada por las personas y tienen un estilo de liderazgo autocrático” (p. 309). Según el autor nos da a conocer que en la administración autocrática de tareas los administradores solo piensan en la mejora y en el desarrollo de la organización, están pendientes de los problemas y de las actividades diarias que se realiza, asimismo esto hace que dejen de lado la preocupación por las personas, se no les importa cómo se pueden sentir

o que problemas pueda tener su objetivo es la producción o el crecimiento y no de las personas de su alrededor.

2.2.2.3. Dimensiones de los estilos de liderazgo:

A. El estilo autocrático:

El líder autocrático es un estilo donde una persona tiene un trabajo estricto, donde solo él puede delegar opiniones, responsabilidades, soluciones. Trata de jerarquizar los cargos para que sus colaboradores cumplan con lo que él decide.

Para Koontz & Weihrich (2013) es el estilo que “exige y espera el cumplimiento, es dogmático y positivo y dirige aprovechando su habilidad de retener o dar recompensas y castigos” (p. 306). Según el autor nos da a conocer que el líder autocrático es una persona que se gobierna por sí solo, no obedece opiniones ni quejas de sus colaboradores, solo se centra en dar órdenes ya que considera que ellos no tienen capacidad para poder tomar decisiones o de dar opiniones, solo quiere que ellos cumplan sus responsabilidades que se les asigna.

a. Características del líder autocrático:

Para (Bellver, 2016) dentro del liderazgo autocrático, encontramos distintas características, entre las que destacamos:

- **Es quien marca todo dentro de la organización:** “En este tipo de liderazgo, es el líder el encargado de establecerlo todo dentro de la organización (establece los objetivos, la manera de proceder, etcétera). No cree en la iniciativa del resto del grupo, por lo que tampoco la estimula. Considera

que él es el único competente y que los demás no son capaces de dirigirse a ellos mismos. El líder es un vigilante que lo sabe todo y está por encima de todas las iniciativas del resto de personas” (Bellver, 2016). Según la autora este tipo de líder considera que es el único que puede brindar ideas, conocimientos y soluciones dentro de un grupo de trabajo, no considera las iniciativas de colaboración que pueda tener sus colaboradores ya que considera que sus colaboradores no están en la capacidad de ejercerlo asimismo este tipo de líder considera saber todo.

- **Centralización:** “El líder tiene centralizada toda la autoridad y se basa en un poder legítimo para poder aplicar tanto recompensas como poder coercitivo. Está orientado hacia el interior. El líder centraliza las decisiones para ordenar de manera eficaz a los equipos de trabajo y de este modo conseguir los objetivos propuestos por la organización” (Bellver, 2016). Según la autora el líder reúne todas las ideas y decisiones a su poder, asimismo tiene la facultad de delegar funciones u obligaciones a sus colaboradores para su cumplimiento respectivo, en caso el colaborador cumple con éxito sus funciones el líder suele dar recompensas por ese desempeño y si en caso contrario no es así se aplica medidas de sanción.
- **Obediencia:** “Espera que todo el mundo dentro de la organización le obedezca. Este líder pide a los subordinados

que obedezcan y que se adhieran a sus decisiones” (Bellver, 2016). Según la autora el líder delega obligaciones y funciones con el fin de que sus subordinados cumplan a cabalidad, no le importa los problemas que pueda tener o como se pueden sentir, solo obliga a cumplirlas sin dar opinión o sugerencia alguna.

- **Dogmatismo:** “Es dogmático. Además, es el centro de atención. Los resultados de algunas investigaciones establecen que centran el poder en ellos mismos e imponen su punto de vista sobre el del grupo” (Bellver, 2016). Según la autora el dogmatismo trata de exigir que se cumpla las decisiones que se establecen dentro de un grupo, consideran que sus opiniones e ideas son correctas para su aplicación.
- **Asume toda la responsabilidad en la toma de decisiones:** “Todas las decisiones recaen sobre él, quien de manera unilateral decide todo aquello que hace referencia a la organización, limitando la participación de todos los subordinados. Hace que todas las decisiones de la organización estén centradas en el control y en la autoridad” (Bellver, 2016). Según la autora el líder tiene la potestad de brindar decisiones, nadie más puede hacer las mismas cosas o funciones de este líder, tampoco pueden participar opinando o generando nuevas ideas, él solo tiene el control de todo lo que está a su alrededor y los subordinados solo tienen la responsabilidad de cumplirlas.

- **El líder autocrático otorga recompensas o castigos a sus subordinados:** “Basándose en el poder legítimo, es quien otorga recompensas y castigos a los subordinados. La coerción es una de las características principales de este liderazgo y hace referencia al ejercicio de poder del líder sobre los subordinados, dado que el líder es la autoridad” (Bellver, 2016). Según la autora el líder es la persona que puede ejercer recompensas o castigos a los subordinados, brinda presión para que estos puedan cumplir correctamente sus obligaciones, de igual manera consideran que esta forma de control mejorará la conducta y el desempeño de cada persona por ello la autoridad hace que esta medida se haga realidad.
- **Énfasis en el mando y el control:** “Este tipo de líderes enfatizan el control. Suelen ser solitarios y especializados en ciertas áreas. Son líderes que supervisan todas las actividades que realiza el trabajador, de modo que cumplan unos estándares que han sido prefijados de antemano” (Bellver, 2016). Según la autora el líder se centra solo en buscar soluciones y en generar nuevas ideas, suelen trabajar de forma solitaria en algunas áreas, piensan que el control tiene que ser delegado a una sola persona, es por ese motivo que tiene todo el control a su poder, asimismo supervisa todas las funciones o actividades que realizan sus subordinados para así ver que se cumplan los parámetros

establecidos.

- **Gran conocimiento de la organización:** “Suelen ser grandes conocedores de la organización, les preocupan los competidores y están centrados en controlar la organización a todo detalle. Le preocupa la organización a largo plazo” (Bellver, 2016). Según la autora estos líderes se caracterizan por ser conocedores de toda la organización, saben con que cuentan la empresa y que oportunidades pueden tener, controlan la organización con el fin de obtener resultados en un futuro próximo, sienten preocupación por lo que puede suceder en los transcurso de los años.
- **Inicia las acciones, dirige y controla a los subordinados:** “El líder autocrático es quien dirige a los subordinados, dado que considera que él es el más competente a la hora de dirigir y tomar todas las decisiones. Observa a sus subordinados para evitar que se desvíen de las directrices que él ha propuesto” (Bellver, 2016). Según la autora el líder conduce a todos los subordinados a cumplir con sus funciones, solo él decide y toma decisiones a favor de la organización, verifica las actividades para ver si las instrucciones encomendadas se están cumpliendo.
- **Sensible a los objetivos organizacionales:** “Siguiendo el liderazgo organizacional y la tipología de los dirigentes de Blake y Mouton, los líderes autócratas serían aquellos que son poco sensibles a las personas, pero por el contrario son

muy sensibles a los objetivos de la organización” (Bellver, 2016). Según la autora hay líderes autócratas que son sensibles al momento de interactuar con los colaboradores, son más sentimentales al delegar funciones, de igual manera son sensibles con la organización, quieren lograr resultados sin afectar nadie en sus actividades.

- **Motivación por poder personal:** “Los líderes autocráticos se caracterizan por buscar prestigio y por una fuerte motivación de poder personal” (Bellver, R., 2016). Según la autora estos líderes se motivan gracias al poder, mientras tienen más poder para ejercer más motivación adquieren, buscan que las personas le reconozcan y así mismo consideran ellos que al tener más cargos serán más reconocidos por todas las personas que están a su alrededor.

B. El estilo democrático o participativo:

El líder democrático es una manera de expresar a sus colaboradores que son parte de una organización por el tema de que ellos influyen en las decisiones que pueda tener un líder, los colaboradores son escuchados y tiene esa libertad de brindar sugerencias.

Para (Koontz & Weihrich, 2013) es el estilo que “consulta con sus subordinados ciertas medidas y decisiones propuestas y los motiva a participar. Este estilo va desde la persona que no toma ninguna acción sin la concurrencia de los subordinados hasta a que toma decisiones, pero antes las consulta con ellos” (p. 306). Según el autor nos dice que el líderdemocrático se caracteriza por ser una persona empática, que se

preocupa por sus subordinados ya que les brinda su apoyo y su motivación constante para que puedan crecer como personas, de igual manera les hace participar en escuchar sus opiniones y dialoga con ellos para dar soluciones o decisiones.

a. Habilidades del líder democrático:

Las habilidades del líder democrático suelen ser aspectos positivos por el hecho de que se generan más confianza entre líder y subordinado, tratan de que las personas trabajen con más confianza, con más aliento de sobresalir y asimismo las recompensas ayudan a que las personas se preparen más. Según (EAE BUSINESS SCHOOL, 2018) “las habilidades del líder es saber escuchar a sus subordinados para hacerles participar en las decisiones que pueda tener, valora los esfuerzos que realiza cada persona, aprecia el trabajo que cada colaborador hace para la organización y como agradecimiento suele recompensar a los colaboradores que demuestran su eficiente trabajo, y a las personas que no logran esa expectativa, suelen mostrar su motivación y su apoyo constante”. Para la institución las habilidades que posee el líder democrático son las siguientes:

- **Capacidad para la escucha activa:** “La principal virtud de este tipo de líderes es su habilidad para escuchar activamente a cada uno de los miembros de su equipo. Hace un gran esfuerzo por comprender las aportaciones de los demás, las valora y las pone en práctica, siempre que considere que son

eficaces” (EAE BUSINESS SCHOOL, 2018). Según la institución, el líder tiene esa fortaleza de saber escuchar a cada momento los problemas o percances que puedan tener cada uno de sus subordinados, acepta las opiniones ideas de cada uno de ellos sin menospreciar o desprestigiar sus aportes, de igual manera valora los esfuerzos de cada persona ya que se les considera importante para una organización.

- **Carisma:** “Suelen ser personas carismáticas, con una gran facilidad para atraer y relacionarse con los demás. Este carisma juega a su favor y los líderes lo utilizan para mejorar las relaciones con sus seguidores y mediar en los conflictos” (EAE BUSINESS SCHOOL, 2018). Según la institución, el líder tiene esa característica de mostrar atracción frente a sus colaboradores, esto quiere decir que tiene esa capacidad para poder tener una vinculación más amigable con las personas. El líder hace que las personas de su alrededor adquieran más confianza en generar ideas o soluciones para la organización.
- **Empatía:** “También gozan de la habilidad de empatía, que les ayuda a ponerse en el lugar de los demás y comprender la situación por la que están pasando. Esta capacidad, junto con su carisma natural, hacen que las relaciones personales no sean problema y que se ganen el aprecio y admiración de los miembros de su equipo. Son uno de los líderes más valorados y queridos” (EAE BUSINESS SCHOOL, 2018).

Según la institución, el líder se preocupa por los demás en cómo está su estado de ánimo o como se desarrolla en su ámbito ya sea dentro o fuera de la organización, gracias a ello las personas muestran su afecto y su apoyo como muestra de gratitud hacia el líder.

- **Delega responsabilidades:** “El líder democrático confía en su equipo y una forma de demostrárselo es delegando responsabilidades en cada uno de ellos. Es un líder que conoce muy bien a los integrantes de su equipo, sus habilidades, necesidades y aspiraciones, por lo que les ofrece pequeños retos que puede cumplir y les alienta para superarse día a día” (EAE BUSINESS SCHOOL, 2018). Según la institución, el líder conoce a cada uno de sus colaboradores, sabe los recursos, las habilidades, los conocimientos y aptitudes de cada uno y asimismo otorga funciones para sus desempeños. El líder no duda de sus colaboradores, confía con seguridad en ellos y sabe que cada uno de ellos va lograr objetivos que complementen el crecimiento de una organización.
- **Gran comunicador:** “La capacidad de comunicarse de manera eficaz es otra de las características destacables de este tipo de líderes. A demás de expresarse con claridad, saben qué, cómo y cuándo deben transmitir sus mensajes. Gracias a esta habilidad son capaces de hacer participar a su equipo y de conseguir un clima de cooperación no

competitivo” (EAE BUSINESS SCHOOL, 2018). Según la institución, el líder tiene esa virtud de tener una comunicación constante con sus colaboradores, sabe en qué momento debe dar aliento, sabe orientar a cada uno de ellos y asimismo transmiten una información clara, precisa y concreta buscando la participación de sus colaboradores en todo momento.

C. El estilo liberal:

Para Koontz, H. y Weihrich, H. (2013) es el estilo que “usa muy poco el poder, si es que realmente lo usa alguna vez, y da a sus subordinados un alto grado de independencia en sus operaciones. Es el que acude a sus subordinados para fijar sus propias metas y los medios para lograrlas y considera que su rol es colaborar con las actividades de sus seguidores, en calidad de informador y contacto con el medio externo” (p. 306).

a. Características del liderazgo liberal:

El liderazgo liberal es la forma de como un líder ofrece libertad a sus colaboradores en el ámbito de ejercer sus funciones, sus opiniones, sus ideas con el fin de mejorar la organización. Para (LIDERAZGO. Todo para ser un líder, 2017) las características son:

- **Personal más activo, líder más pasivo:** “En efecto, esta figura de liderazgo, contempla que los seguidores participen de forma mucho más activa previendo con esto, que sean ellos mismos quienes sean los protagonistas de cada proceso” (LIDERAZGO. Todo para ser un líder, 2017). En

este tipo de liderazgo, cada persona se convierte en un pequeño líder: conforme a esta postura realiza su propia toma de decisiones, lo que por ende lo hace responsable de sus propias acciones o consecuencias, pero también le acredita a él mismo el logro de los objetivos.

- **Cada persona suele tener una porción de poder:** “Pero que debe ir de forma compaginada con la porción que le corresponde a cada uno de sus demás compañeros” (LIDERAZGO. Todo para ser un líder, 2017). Cada persona ejerce un poder para su realización de funciones o actividades la cual debe seguir lo que le pertenece sin involucrarse en las funciones de los demás, solo debe ocuparse en cumplir los cargos que están a su disposición
- **Cada uno de ellos, es dueño de su proceso:** “Pero siempre considerando y respetando el proceso de su otro” (LIDERAZGO. Todo para ser un líder, 2017). Cada persona es responsable de uno mismo, mediante van desarrollando sus funciones cada persona tiene que saber si está haciendo lo correcto, siempre debe respetar los trabajos de la otra persona sin menospreciar o argumentar en contra de sus funciones.

2.2.3. Estrés laboral:

El estrés laboral es un factor negativo para cada persona ya que produce cambios negativos que hacen sentir cansados a las personas en su realización de actividades. El estrés laboral produce un problema de retroceso no solo en las personas

sino en las organizaciones.

Al respecto (González, Olivares, González, & Ramos, 2017) nos dice:

El estrés puede entenderse como una reacción de adaptación a las circunstancias y demanda del medio con el cual la persona interactúa, es decir, el estrés es un motor para la acción, impulsa a la persona a responder a los requerimientos y exigencias del entorno, a esto se le llama eustress o estrés positivo; sin embargo, cuando el ambiente que rodea a una persona impone un número de respuestas para que la persona no se encuentra en la capacidad o no posee las habilidades para enfrentar se convierte en un riesgo para la salud, a esto se le llama distress o estrés negativo. (p. 219)

Por otro lado, Torres & Baillés (2014) hace mención que “El estrés no es una enfermedad sino una respuesta fisiológica útil y eficiente que únicamente puede resultar nociva en determinadas circunstancias”.

En concordancia a ello, Seyle (1974) citado por OIT (2016) “La definición del estrés y la terminología para referirse a los factores de riesgo psicosocial. El término “estrés” fue utilizado por primera vez por Hans Selye en 1936 para definir el estrés en términos biológicos como una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio” (p. 02). Su investigación condujo al estudio del estrés en las funciones cerebrales. Definió asimismo los “factores estresantes” como las circunstancias desencadenantes de una respuesta fisiológica y psicológica del organismo, para distinguir el estímulo de la respuesta. En este sentido, un factor estresante puede ser un agente biológico, una condición medioambiental, un estímulo externo o un evento.

Según la Organización Internacional del Trabajo, las definiciones del estrés han evolucionado con el transcurso de los años, la cual considera que el estrés laboral es producto de saturación física y mental de cada persona por el tema de tener

presión en el entorno laboral, de igual forma esto produce a que cada persona tenga un decaimiento en su realización de sus actividades la cual puede provocar una reducción de productividad que afectaría a los objetivos de la organización.

Por otra parte, OIT (2016) hoy en día, la salud está reconocida como una combinación de factores biológicos, psicológicos (pensamientos, emociones y comportamientos), y sociales (socioeconómicos, socio ambientales, y culturales).

Según el autor nos dice que el estrés laboral es la combinación de la carga física y mental de cada persona esto quiere decir que al tener estrés es porque ambas partes de nuestro ser se desgasta y tiende a producir cambios de cansancio y de disminución de fuerza.

2.2.3.1. Causas del estrés laboral:

Para la OIT (2016) “Las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral” (p. 02).

Según la Organización Internacional del Trabajo, el estrés laboral tiene acciones contra una salud deficiente, esto quiere decir que la forma de trabajar, la forma de estar pendiente, preocupado, de estar en un ambiente saturado hace que se produzca cambios de cansancio en las personas , asimismo esto no solo afecta lo mencionado sino también en el rendimiento de sus funciones.

Cuadro 1: Características estresantes del trabajo (factores de riesgo psicosocial).

CATEGORÍA	CONDICIONES QUE DEFINEN EL PELIGRO
CONTENIDO DEL TRABAJO	
Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones
Diseño de las tareas	Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las capacidades, incertidumbre elevada.
Carga de trabajo / ritmo de trabajo	Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
Horario de trabajo	Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social.
CONTEXTO DE TRABAJO	
Función y cultura organizativas	Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.
Función en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas.
Desarrollo profesional	Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo
Autonomía de toma de decisiones (actitud de decisión), control	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo una cuestión organizativa y contextual más amplia).
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social
Interfaz casa-trabajo	Exigencias en conflicto entre el trabajo y el hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas profesionales duales.

Fuente: Cox, et.al. (2000). Citado por la Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el Trabajo. Un reto colectivo. (p. 03)

2.2.3.2. El Síndrome de Burnout:

Las personas se aferran a una sola actividad sin medir sus fuerzas o sus esfuerzos que realizan, tienden a seguir laborando a pesar que sienten síntomas de cansancio, esto conlleva a que en un futuro o a un tiempo determinado sientan que ya no pueden realizar más las actividades por el tema de que el cuerpo humano ha generado agotamiento de fuerzas.

De acuerdo a Gonzáles, Lacasta, & Ordoñez (2008):

El síndrome de quemarse en el trabajo o “burnout” fue descrito por primera vez por el psiquiatra Freudenberger en 1974, en voluntarios de servicios asistenciales en una clínica de toxicómanos de Nueva York. Freudenberger observó que, al cabo de un tiempo de estar trabajando, aproximadamente al año, la mayoría de los voluntarios sufría una progresiva pérdida de energía hasta experimentar agotamiento, decepción y pérdida de interés en la actividad asistencial, junto con un padecimiento síntomas físicos y emocionales que se traducían en el abandono de la actividad por su imposibilidad para seguir desarrollándola. De igual manera, la psicóloga social, Maslach centra

este síndrome en los profesionales que trabajan en servicios que tratan diariamente con personas que ejercen su profesión en áreas de la educación, la salud mental, la sanidad, la justicia, los servicios sociales..., en los cuales el contacto personal es directo e intenso, conlleva una gran implicación emocional y entrega, y en donde el padecimiento de estrés laboral es alto. (p. 26)

Según los autores la persona tiende a trabajar arduo hasta agotar sus energías, esto quiere decir que las personas al comienzo de una actividad laboral o de una nueva experiencia laboral siempre tratan de generarse más trabajo sin medir o limitarse a su cansancio, tras sentir cansancio siguen trabajando y es por ese motivo que al pasar los meses las personas ya no se sienten bien en realizar esas actividades y buscan el recurso de retirarse o de abandonar el trabajo.

Las personas pueden exigirse al máximo en sus actividades, pero con el transcurso del tiempo tienen a sentirse mal y decaídos, pierden la esencia de voluntad, esfuerzo, solo quieren descansar porque se consideran desgastados y sin valor para realizar alguna actividad.

Al respecto la Dra. Verónica Martínez, médica especialista en Psiquiatría y Medicina Legal menciona que el burnout “Es un síndrome que aparece como una respuesta al estrés laboral prolongado, puntualmente cuando las demandas laborales exceden la capacidad de respuesta de una persona. Quienes padecen se sienten, cansados, desgastados emocionalmente y de allí la expresión de estar quemado” (Luján, 2012).

Según el autor nos da a conocer que el burnout es la evolución del estrés laboral por el progresivo cansancio, esto se da por el tema de que la

persona emocionalmente ya no puede desarrollarse en su normalidad porque se siente agotado, sin energías, sin ganas de realizar nada.

Las personas con el agotamiento emocional sienten depresión al sentirse desmotivados, suelen sentirse decepcionados por sí mismo, piensan que ya no sirven o que su tiempo de desarrollo se ha terminado, no pueden recuperarse por si solos.

Además, Rosetti, psiquiatra y presidente de la Sociedad Argentina de Medicina del Estrés, define que el síndrome tiene tres características, tales como: "El agotamiento emocional: el paciente se siente sobrecargado por las personas a su alrededor y genera recursos emocionales disminuidos, dificultad para seguir trabajando o prestando un servicio. La despersonalización: asume conductas deshumanizadas, automáticas, estereotipadas y disociadas, alejándose del otro como en un intento por terminar con el agotamiento. Clasificando a las personas en categorías y no como personas individuales, como mecanismo de defensa. Sensación de bajo logro personal: tiene un sentimiento negativo de sí mismo, baja autoestima, es indiferente y disminuye su contacto con la gente o busca cambiar de trabajo. (Luján, 2012)

Según el autor nos dice que el agotamiento emocional conlleva a un retroceso de una vida normal de una persona, esto quiere decir que al sentir esto las personas dejan de interactuar con el resto, sienten tener una baja autoestima, se sienten decaídos sin tener motivación de crecer o de salir de esa zona de decaimiento.

El síndrome puede ser transmitido a cualquier persona que realiza actividad con excesiva carga de trabajo o de permanencia de un mismo ambiente laboral, pero no todos los trabajos son iguales hay algunos que son es leves, pesados y de acuerdo a esa magnitud se adquiere el estrés.

Así mismo Martínez (2010) hace mención que:

El síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene peculiaridades muy específicas en áreas determinadas del trabajo, profesional, voluntario o doméstico, cuando éste se realiza directamente con colectivos de usuarios (...). Estos casos son los casos más reiterados, lo que no excluye otros, aunque ya hay que advertir que el síndrome se manifiesta menos en los trabajos de tipo manual, administrativo, etc. (p. 02)

Según la autora el síndrome de burnout se da de acuerdo a la actividad laboral que realiza cada persona, hay funciones o áreas donde se requiere pensar, razonar, investigar la cual conlleva más rápido a recepcionar esta enfermedad.

2.2.3.3. Dimensiones del estrés laboral o Síndrome de Burnout:

A. Agotamiento emocional:

El agotamiento emocional es producto de una mala organización de actividades, funciones, etc., las personas tienden a exigirse más de lo normal sin conocer las consecuencias o las evoluciones que puede generar el cuerpo humano.

Según (González, Lacasta, & Ordoñez, 2008):

Es una situación en la que los trabajadores sienten que no pueden dar ya más de sí mismo desde un punto de vista efectivo. Es una sensación de desgaste de los recursos emocionales propios, una experiencia de estar exhausto emocionalmente debido al contacto diario y manteniendo con las personas a las que hay que atender como objetivo de trabajo (pacientes, indigente, síntomas más representativos, en el cual la persona pierde progresivamente la energía, se agota y se fatiga. (p. 26)

Según los autores el agotamiento emocional tiende a que las personas

no puedan realizar sus actividades con normalidad producto a que las partes sensoriales, emocionales son agotadas por el esfuerzo diario que hace una persona, asimismo llegan a un punto donde empiezan a deprimirse por sí solos.

B. Despersonalización:

La despersonalización hace que las personas se sientan extraños con su comportamiento y muestran aspectos negativos y fríos contra las personas que están en su alrededor.

Según Gonzáles, Lacasta, & Ordoñez (2008):

La despersonalización puede ser definida como el desarrollo de una actividad hacia las personas objeto de atención, siendo vistas de forma deshumanizada y al margen de sus sentimientos. Son respuestas frías y distantes hacia las personas beneficiarias de sus servicios, culpabilizando, en algunos casos, a los propios pacientes de sus dolencias. (p. 26)

Según los autores el estrés conlleva a que las personas se distorsionen con su personalidad, esto quiere decir que las personas no llegan a reconocer sus propios errores contra su salud y tratan de transmitir su disconformidad con las personas que interactúan dentro de sus funciones.

C. Falta de realización personal:

La falta de realización personal hace que una persona no se sienta satisfecha con sí misma, sienten que no tienen la capacidad para lograrlo, de igual manera no encuentran una motivación o una satisfacción dentro de sus vidas.

Según Gonzáles, Lacasta, & Ordoñez (2008):

La falta de realización personal se refiere a la insatisfacción con uno mismo profesional y con los resultados obtenidos. Es decir, la persona

experimenta una desilusión profesional y personal y que les conduce a sentimientos de fracaso y de bajo autoestima. Esta tendencia a la evaluación negativa de su trabajo afectante a su rendimiento como a la relación con las personas a las que atienden. (p. 26)

Según los autores la persona presenta desilusión por sí mismo, se siente frustrado con sus actividades que ha realizado, siente que no ha hecho bien las cosas, o que su trabajo no va ser reconocido por sus superiores y a la vez involucra a no tener una relación con las personas de su alrededor.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS:

- a. **La administración empobrecida:** (Koontz & Weihrich, 2013) es el estilo donde “los administradores se preocupan muy poco por las personas o la producción y tiene una participación mínima en su trabajo, de hecho, abandonan sus labores y tan solo marcan el ritmo o actúan como mensajeros que comunican información de sus superiores a sus subordinados” (p. 309).
- b. **La administración de equipo:** (Koontz & Weihrich, 2013) es el estilo donde “muestran con sus acciones la mayor dedicación tanto a las personas como a la producción. Son capaces de unir las necesidades de producción de la empresa con las necesidades de los individuos” (p. 309).
- c. **La administración club campestre:** (Koontz & Weihrich, 2013) es el estilo “en la cual los administradores se preocupan poco o nada por la producción, y sólo se interesan por las personas. Promueven un ambiente en el que todos están relajados, son cordiales, están contentos y nadie se preocupa de coordinar un esfuerzo para lograr metas de la empresa” (p. 309).
- d. **La administración autocrática e tareas:** (Koontz & Weihrich, 2013) es el estilo que “se interesa únicamente por una operación eficiente, se preocupan poco

o nada por las personas y tienen un estilo de liderazgo autocrático” (p. 309)

- e. **Síndrome de burnout:** El Síndrome de Burnout o del “trabajador quemado” es un tipo de estrés laboral diagnosticado como crónico que se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental de quien lo padece, además de la falta de motivación por el trabajo que se realiza y otras consecuencias físicas y mentales.
- f. **Despersonalización:** Se manifiesta con sentimientos negativos y actitudes de cinismo hacia las personas con las que se trabaja. Se aumentan los automatismos relacionales y la distancia personal.
- g. **Falta de realización personal en el trabajo:** Tendencia a evaluarse negativamente en la habilidad laboral e insatisfacción con el rol profesional.
- h. **Agotamiento emocional:** Combina fatiga emocional, física y mental con falta de entusiasmo y sentimientos de impotencia e inutilidad.
- i. **Ausencia de compromiso emocional:** Es la pérdida de contacto relacional puede manifestarse en un trato distante, mal manejo de la información y falta de respuesta a las emociones del otro.
- j. **Disociación instrumental extrema:** Se expresa en conductas automáticas y rígidas, como: comunicación unidireccional, exceso de pedido de estudios, repetición de discursos automatizados, uso exclusivo de lenguaje técnico e intervenciones innecesarias.
- k. **Estilos de liderazgo:** (Koontz & Weihrich, 2013) “El estilo de liderazgo es una actitud que muestra un aspecto diferente en el trabajo y en la formación de equipos dentro de una organización, no sólo implica su desarrollo en ello sino también en la superación y el aprendizaje de cada persona. Como consecuencia el liderazgo

conlleva a mejorar las actividades, objetivo y metas de una organización”
(p. 302).

- l. Estilo autocrático:** “El liderazgo autocrático o autoritario es una forma de liderazgo en la que los líderes de la organización tienen el poder absoluto sobre sus trabajadores o los equipos que dirigen. El estilo autocrático caracteriza al líder que no permite participar a los miembros del grupo en las decisiones, de manera que acaba dominando e induciendo respuestas sumisas por parte de los miembros. El líder autocrático indica a los subordinados lo que espera de ellos, especifica el trabajo que ha de realizarse y las metas que deben alcanzarse y guía de manera específica sobre cómo lograrlo” (Bellver, 2016).
- m. Estilo democrático o participativo:** “El estilo del liderazgo participativo se caracteriza porque el líder busca la participación de su equipo y el consenso en la toma de decisiones. Para éste líder, su equipo es lo primero. Conoce el valor del talento humano y las ventajas de trabajar en un clima participativo, donde todos se sientan escuchados, reconocidos y valorados. Este tipo de líder invita a cada uno de los miembros de su equipo para que ofrezca su opinión, agradeciendo y premiando las intervenciones, especialmente aquellas que ofrecen soluciones innovadoras y creativas” (EAE BUSINESS SCHOOL, 2018).
- n. Estilo liberal:** “Sin lugar a dudas, dado el ritmo cambiante de la sociedad, es normal que se establezcan paradigmas cada vez más fuera de contexto en comparación con el patrón normal de los mismos. Conocida como una variante del laissez faire, hacer y dejar hacer, la versión de liderazgo liberal, implica una serie de cambios en la concepción del liderazgo común tal cual se conoce.”
(LIDERAZGO. Todo para ser un líder, 2017)

- o. Estrés laboral:** (Gonzáles, Olivares, Gonzáles, & Ramos, 2017) “Es una reacción de adaptación a las circunstancias y demanda del medio con el cual la persona interactúa, es decir, el estrés es un motor para la acción, impulsa a la persona a responder a los requerimientos y exigencias del entorno, a esto se le llama eustress o estrés positivo; sin embargo, cuando el ambiente que rodea a una persona impone un número de respuestas para que la persona no se encuentra en la capacidad o no posee las habilidades para enfrentar se convierte en un riesgo para la salud, a esto se le llama distress o estrés negativo” (p. 219).
- p. Liderazgo:** (Lussier & Achua, 2016) dicen que: “El liderazgo es un tópico fundamental en administración y lo ha sido durante más de cien años. Se han realizado miles de estudios sobre el tema y el interés en él sigue siendo significativo” (p. 03).

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES:

2.4.1. Hipótesis de la investigación:

2.4.1.1. Hipótesis General:

La relación que existe, entre los estilos de liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018, es significativa.

2.4.1.2. Hipótesis Específicas:

- a. La relación que existe, entre los estilos de liderazgo y el agotamiento emocional de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo dentro del periodo 2018, es significativa.
- b. La relación que existe, entre los estilos de liderazgo y la

despersonalización de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo dentro del periodo 2018, es significativa.

- c. La relación que existe, entre los estilos de liderazgo y la falta de realización personal de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018, es significativa.
- d. La relación que existe, entre el estilo autocrático del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018, es significativa.
- e. La relación que existe, entre el estilo democrático del liderazgo y estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018, es significativa.
- f. La relación que existe, entre el estilo liberal del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018, es significativa.

2.4.2. Variables de la investigación:

2.4.2.1. Variable I: Estilos de liderazgo.

- . Estilo autocrático.
- . Estilo democrático.
- . Estilo liberal.

2.4.2.2. Variable II: Estrés laboral.

- . Agotamiento emocional.
- . Despersonalización.
- . Falta de realización personal.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

Cuadro 2:Operacionalización de la variable I.

VARIABLE I	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
Estilos De Liderazgo	Los estilos de liderazgo representa “una fuerza combinada de los conocimientos sobre la necesidad de los empleados y de los cambios que ocurren dentro de las organizaciones y los valores sociales”, los cuales permite el reconocimiento de que existen mejores maneras de administrar los sistemas organizacionales (Gento, 2005, p.48).	Esta variable se operacionalizará en tres dimensiones: liderazgo autocrático, liderazgo democrático y liderazgo liberal; los cuales nos permitirán determinar cuál es la relación que existe entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018; para ello se elaborará un cuestionario compuesto de 12 ítems.	Liderazgo autocrático	-Basa su liderazgo en el autoritarismo. -Impone su voluntad. -Controla la conducta. -Toma decisiones individuales.	1., 2., 3., 4.	Cuestionario	Ordinal
			Liderazgo democrático	Basa su liderazgo en su identificación con el grupo y con su pericia. -proyecta acciones democráticas. -Fomenta la colaboración. -Participativo.	1., 2., 3., 4.		
			Liderazgo liberal	-El líder no ejerce liderazgo alguno. -No participa en el grupo. -Otorga total libertad a sus miembros de grupo para decidir y actuar. -Presenta personalidad despegada.	1., 2., 3., 4.		

Fuente: Elaboración del investigador.

Cuadro 3:Operacionalización de la variable II.

VARIABLE II	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
Estrés Laboral	Es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro. (Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones, 2004)	Esta variable se operacionalizará en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal ; los cuales nos permitirán determinar cuál es la relación que existe entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018; para ello se elaborará un cuestionario compuesto de 22 ítems.	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Distanciamiento afectivo. - Ansiedad. - Baja tolerancia. - Sentimiento de soledad. - Desorientación. - Aburrimiento. 	1., 2., 3.,4., 5., 6., 7., 8., 9.	Cuestionario	Ordinal
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> - Amnesia. - Estar aturdido. - Hipervigilancia. - Mala concentración. - Disminución de la reactividad. - Problemas para conciliar el sueño. 	1., 2., 3., 4., 5.		
			Falta de realización personal	<ul style="list-style-type: none"> - Sentimiento de fracaso. - Baja autoestima. - Sentimiento de carga laboral. - Sentimiento de insatisfacción laboral. 	1., 2., 3., 3., 5., 6., 7., 8.		

Fuente: Elaboración del investigador.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA:

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:

3.1.1. Método General:

El método general a utilizar en nuestra investigación será el método científico, porque al final de nuestra investigación mostraremos resultados encontrados en nuestro trabajo.

Al respecto hacemos mención a Bunge (1990) citado por Bernal (2010) quien menciona que: “Es el conjunto de etapas y reglas que señalan el procedimiento para llevar a cabo una investigación, cuyos resultados sean aceptados como válidos para la comunidad científica” (p. 68).

De la misma manera (Valderrama, 2015) nos dice que: “El hombre de ciencia dedica su vida a esa búsqueda, hasta alcanzar la mayor verosimilitud en los hechos. Él realiza cuidadosas investigaciones y plantea sus experimentos utilizando el método científico; es decir, medita de una manera razonable y aplica una lógica inductiva o deductiva para contestar a los problemas que plantea el investigador” (p. 76).

3.1.2. Métodos Específicos:

3.1.2.1. Método analítico sintético:

Este método se utilizó para formular el problema, delimitarla y desarrollar los objetivos a alcanzar en la tesis. Para ello tomamos a Bernal (2010) “el método analítico-sintético, estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarla en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis)” (p. 60).

3.1.2.2. Método Descriptivo:

Este método permitió describir el estilo de liderazgo y el estrés laboral en la empresa BBVA Continental, así mismo nos ayudó a determinar la relación en éste tiene el estilo de liderazgo con el estrés laboral en el desarrollo de las actividades cotidianas. Al respecto hacemos mención que este método: “Consiste en describir un hecho o fenómeno en cuanto a sus características, cualidades o relaciones exactas entre sus elementos” (Valderrama, 2015).

3.1.2.3. Método Estadístico:

“Este método trabaja a partir de datos numéricos, y obtiene resultados mediante determinadas reglas y operaciones” (Valderrama, 2015). este método nos permitió la recolección de los datos, la tabulación de las mismas y finalmente nos ayudó a establecer las inferencias estadísticas para las pruebas de hipótesis de las correlaciones de las variables de estudio.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

De acuerdo al propósito de nuestra investigación por generar conocimientos es básica

para determinar la relación que existe entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral en el BBVA Continental en la provincia de Huancayo.

Al respecto Castro (2016) investigación básica: “Es la investigación que está dedicada a la búsqueda de nuevos conocimientos. Recoge información de la realidad objetiva para enriquecer el conocimiento científico, mediante el descubrimiento de los principios y leyes”. por otra parte Valderrama (2015) nos dice que: “la investigación científica básica también es conocida como pura, teórica o fundamental, y busca poner a prueba una teoría con escasa o ninguna intención de aplicar sus resultados a problemas prácticos” (p. 38)

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:

La investigación es nivel relacional, porque pretende explicar la relación entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral en el BBVA Continental Huancayo. Los resultados que alcanzamos serán para determinar que el estilo de liderazgo es un factor relacionado del estrés laboral.

Dentro de esta elección hacemos referencia a Hernández, Fernández, & Baptista (2014) quienes nos dicen: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir y recoger información de manera independiente o conjunta, sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas” (p. 92).

También hacen mención que “El estudio correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos categorías o variables en un contexto particular. En ocasiones solo se relaciona entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables” (p.93).

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:

Se considera que la investigación es de diseño correlacional, no experimental de tipo transaccional, ya que el estudio comprende el periodo 2018.

Al respecto Hernández, Fernández, & Baptista (2014) dice que: “la investigación no experimental, son estudios que se realizan sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto en otras variables” (p.152).

Así mismo, manifiesta que: “los diseños transaccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una” (p. 154).

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA:

3.5.1. Población:

Población; “Es totalidad de los elementos que conforman la realidad que se va investigar, cualquier conjunto de elementos que tenga uno o más propiedades comunes; conjunto de individuos personas o instituciones que son motivo de investigación” (Castro, 2016).

En nuestra investigación, está conformada por los 30 colaboradores del BBVA Continental Huancayo de la oficina principal de la Ciudad de Huancayo: Real (oficina principal).

Cuadro 4: Población por agencias.

Agencias	Nº de colaboradores
Real	30
Real Plaza	12
El Tambo	10
Chilca	15

Total	67
--------------	-----------

Fuente: Información del BBVA Continental Provincia de Huancayo.

3.5.2. Muestra:

De acuerdo a Valderrama, S. (2015) “Es un subconjunto representativo de un universo o población. La información aportada por la muestra tiene una utilidad que depende de cómo fueron seleccionados sus elementos. A ellos le denomina muestreo. Si la muestra no es representativa de la población, las conclusiones que se pueden extraer de la misma serán poco fiables y, simplemente, nos inducirán a error” (p. 184). Como vemos que la población está conformada por un número manejable de colaboradores, no es necesario sacar la muestra, por ello, se trabajó con la población completa, a este tipo de muestreo, se llama muestreo cualitativo, y el único criterio de inclusión y exclusión es “ser un colaborador que se encuentra laborando en el BBVA Continental en la provincia de Huancayo.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

3.6.1. Técnicas de recolección de datos:

3.6.1.1. La Encuesta:

Valderrama (2015) nos dice que: “la encuesta es un instrumento de la investigación, que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma en forma previa para la obtención de información específica” (p.96). Esta técnica nos permitió recoger la información primaria de cada uno de los colaboradores para dar fe a nuestra investigación.

3.6.1.2. Entrevista:

Esta entrevista nos permitió conocer las opiniones de los colaboradores en forma individual, y obtener así la información necesaria

para la discusión de los resultados finales. Al respecto (Cabel & Castañeda, 2014) nos dicen que la entrevista puede ser estructurada si se cuenta con una guía de entrevista y no estructurada cuando se busca explorar características en el evaluado. Esta técnica se utiliza únicamente cuando la unidad de estudio es el individuo” (p. 76).

3.6.2. Instrumentos de Recolección de datos:

Para nuestro trabajo de investigación utilizamos los siguientes instrumentos: el cuestionario y la guía de entrevista.

3.6.3. Evaluación de la validez y la confiabilidad del instrumento:

Fuente especificada no válida. quienes nos dicen que “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objetos produce resultados iguales” (p. 200), y “La validez, en términos generales, se refieren al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 200).

A. Validación por expertos:

Cuadro 5: Resultado de la validación de los expertos.

NOMBRES	GRADO ACADÉMICO	RESULTADO
Araujo Medrano Héctor Fernando	Licenciado	aprobado
Ruiz Castro Yerver	Licenciado	aprobado
Martínez Inga Aníbal	Licenciado	aprobado

Fuente: Elaboración del tesista.

B. Análisis de la confiabilidad por el Alfa de Cronbach:

De acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objetos produce resultados iguales” (p. 200). Existen varias técnicas para medir la confiabilidad, pero en nuestra investigación

utilizamos el método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach.

Cuadro 6: Método de análisis de las varianzas.

Estadísticos descriptivos		
	N	Varianza
ITEM1	30	0,372
ITEM2	30	0,323
ITEM3	30	0,392
ITEM4	30	0,533
ITEM5	30	0,409
ITEM6	30	0,575
ITEM7	30	0,769
ITEM8	30	0,493
ITEM9	30	0,562
ITEM10	30	0,441
ITEM11	30	0,493
ITEM12	30	0,547
ITEM13	30	0,392
ITEM14	30	0,685
ITEM15	30	0,575
ITEM16	30	0,510
ITEM17	30	0,461
ITEM18	30	0,685
		9,218
SUMA	30	43,683
N válido (por lista)	30	

Fuente: resultados del SPSS 24.

$$\alpha = 1.034483[0.788980]$$

$$\alpha = 0.8161$$

$$\alpha = 0.82$$

C. Análisis de la confiabilidad por el Alfa de Cronbach con el SPSS:

Cuadro 7: Resumen de procesamiento de datos en el SPSS.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Fuente: Resultado del SPSS.

Cuadro 8: Estadística de fiabilidad en el SPSS.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	18

Fuente: Resultado del SPSS.

Se sabe, cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a “1”, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. “La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación”.

Como resultado del análisis del Alfa de Cronbach la fiabilidad y consistencia interna de nuestro instrumento es confiable y consistente.

3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Para el desarrollo de la recolección de datos de la empresa BBVA Continental, se siguieron los siguientes pasos:

- Construcción de los instrumentos de acopio: se diseñó y formuló los cuestionarios y ficha de observación (encuestas, entrevistas y guías) para la recopilación de datos – información.
- Validación y confiabilidad de los instrumentos de acopio: se validó el Alfa

de Cronbach y mediante criterio de expertos.

- Aplicación de los instrumentos: se procedió al acopio de datos, mediante los diversos instrumentos válidos y confiables.
- Procesamiento de la información: tratamiento, almacenamiento y sistematización de la información para la decisión del proceso de investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS:

4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:

Las técnicas de procesamiento y análisis de datos son herramientas útiles para organizar los datos recogidos con los instrumentos de investigación. Por lo tanto, los datos por sí solo no sirven, es necesario organizarlos, depurarlos, resumirlos, y someterlos a los análisis pertinentes para responder a las preguntas de investigación que se han formulado.

Para nuestra investigación utilizaremos el SPSS V24 y el Excel para desarrollar las tablas y los gráficos estadísticos. Así mismo utilizaremos el Word, para desarrollar el informe narrativo, la interpretación de las tablas y los gráficos.

4.2. PRESENTACIÓN DEL BBVA CONTINENTAL:

4.2.1. Reseña histórica:

De acuerdo a la información encontrada en los diferentes medios de comunicación, así como en los informes que realiza la institución financiera cada año, podemos resumir que es una compañía al servicio de la sociedad, orientadas a cumplir sus obligaciones con responsabilidad social y ambiental.

BBVA es un grupo financiero global fundado en 1857 con una visión centrada en el cliente. Su Propósito “es poner al alcance de todas las oportunidades de esta nueva era. Este Propósito refleja el papel facilitador de la Entidad para ofrecer a sus clientes las mejores soluciones bancarias, ayudarles a tomar las mejores decisiones financieras e impactar positivamente en sus vidas”. (...). “BBVA cuenta con un modelo de banca responsable basado en la búsqueda de una rentabilidad ajustada a los principios éticos, el cumplimiento de la legalidad, las buenas prácticas y la creación de valor a largo plazo para todos sus grupos de interés”. (BBVA CONTINENTAL, 2018).



Figura 2: Círculo de confianza del BBVA. Fuente: BBVA, (2017).

“En este sentido, en BBVA consideramos que es crucial crear un círculo de confianza con el cliente, ya que los datos son el elemento esencial para conocerlo mejor” (BBVA CONTINENTAL, 2018).

En este contexto, “el objetivo principal de la estrategia de transformación del Grupo BBVA, su aspiración, es afianzar la relación con sus clientes. El cliente debe ser el principal beneficiario de este nuevo entorno en el que los servicios financieros se democratizan. Para conseguirlo, BBVA está redefiniendo su propuesta de valor,

centrada en las necesidades reales de sus clientes, ayudándoles a tomar las mejores decisiones financieras a través de una oferta de soluciones clara, transparente e íntegra que les genere confianza” (BBVA CONTINENTAL, 2018).



Figura 3: Aspiraciones del BBVA. Fuente: BBVA, (2019).

4.3. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE ESTILOS DE LIDERAZGO:

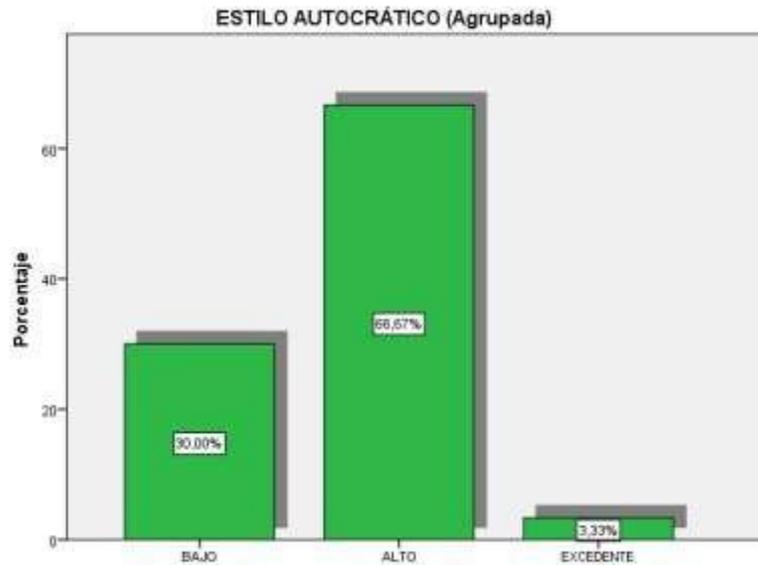
4.3.1. Estilo autocrático:

Tabla 1: Resultado del análisis del estilo autocrático en BBVA Continental.

		ESTILO AUTOCRÁTICO (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	30,0	30,0	30,0
	ALTO	20	66,7	66,7	96,7
	EXCELENTE	1	3,3	3,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 1: Resultado del análisis del estilo autocrático en BBVA Continental.



Fuente: Resultado del SPSS 24.

Interpretación: La tabla 1 y el gráfico 1 nos muestra que, el 66.67% de los colaboradores consideran que el liderazgo autocrático que se genera en los jefes de la empresa BBVA Continental es en un nivel alto, y ello hace que se cree un descontento en los colaboradores, de igual manera vemos que el 30% de los colaboradores consideran el estilo autocrático en un nivel bajo, pero el 3.33% restante consideran que los jefes se exceden con la autocracia. En conclusión, en su mayoría los colaboradores se sienten incómodos con este estilo de liderazgo utilizado por los jefes en BBVA Continental, Huancayo.

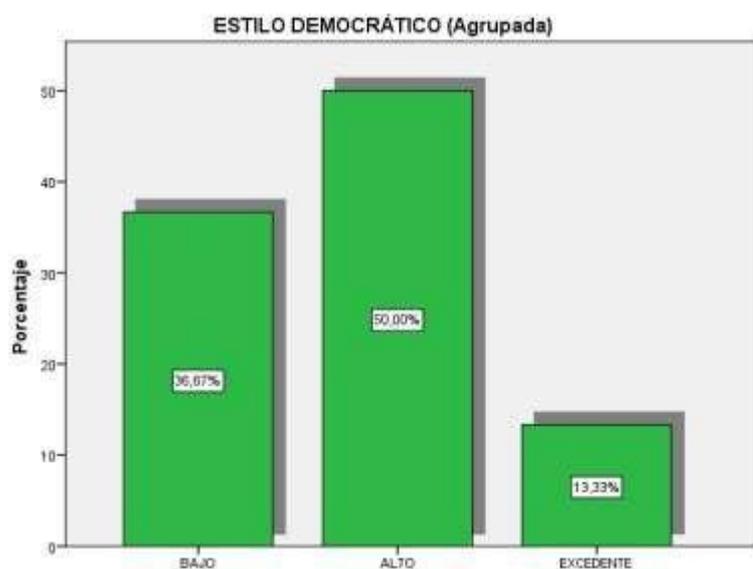
4.3.2. Estilo democrático:

Tabla 2: Resultado del análisis del estilo democrático en BBVA Continental.

ESTILO DEMOCRÁTICO (Agrupada)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	36.7	36,7
	ALTO	15	50.0	86,7
	EXCEDENTE	4	13,.	100,0
Total	30	100.0	1000	

Fuente: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 2: Resultado del análisis del estilo democrático en BBVA Continental.



Fuente: Resultado del SPSS 24.

Interpretación: La tabla 2 y el gráfico 2 nos muestra que, el 50% de los colaboradores consideran que el liderazgo democrático que se genera en los jefes de la empresa BBVA Continental es en un nivel alto, y ello influye positivamente en los colaboradores, por otro lado, vemos que el 36.67% de los colaboradores consideran el estilo democrático en un nivel bajo, pero el

13.33% restante consideran que los jefes se exceden con este estilo de liderazgo. En conclusión, el estilo de liderazgo democrático, utilizado por los jefes en BBVA Continental, Huancayo, en ciertas ocasiones que se da, crea un ambiente de colaboración y mejoraría la productividad.

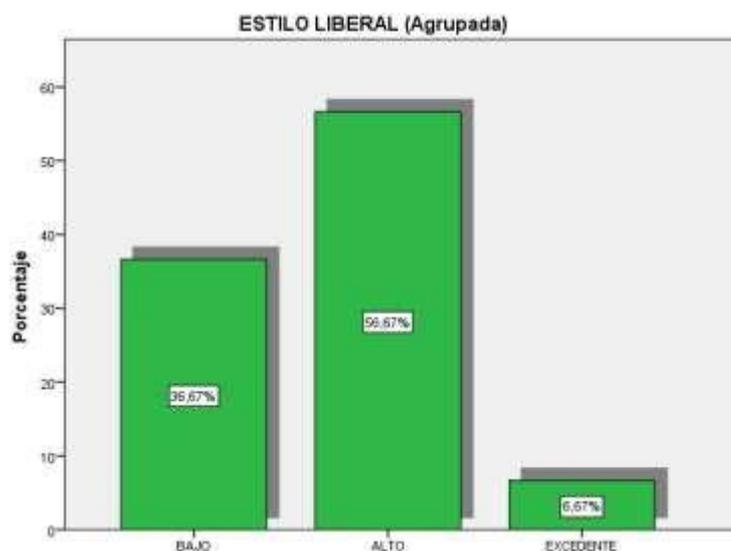
4.3.3. Estilo liberal:

Tabla 3: Resultado del análisis del estilo liberal en BBVA Continental.

ESTILO LIBERAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	36,7	36,7	36,7
	ALTO	17	56,7	56,7	93,3
	EXCEDENTE	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 3: Resultado del análisis del estilo liberal en BBVA Continental.



Fuente: Resultado del SPSS 24.

Interpretación: La tabla 3 y el gráfico 3 nos muestra que, el 56.67% de los colaboradores consideran que el liderazgo liberal que se genera en los jefes de la empresa BBVA Continental es en un nivel alto, y ello influye negativamente

en los colaboradores, por otro lado, vemos que el 36.67% de los colaboradores consideran el estilo liberal en un nivel bajo, pero el 6.67% restante consideran que los jefes se exceden con este estilo de liderazgo. En conclusión, el estilo de liderazgo liberal, utilizado por los jefes en BBVA Continental, Huancayo, genera mermas en el trabajo.

4.4. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL:

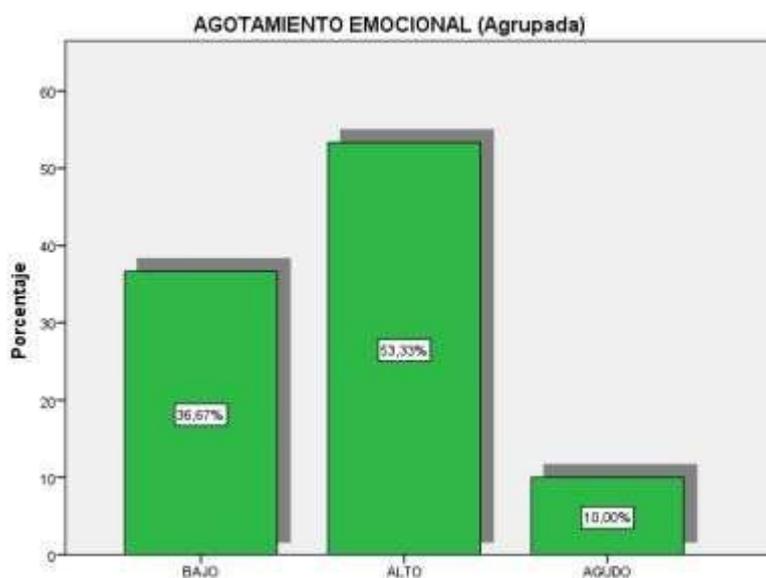
4.4.1. Agotamiento emocional:

Tabla 4: Resultado del análisis del agotamiento emocional en BBVA Continental.

AGOTAMIENTO EMOCIONAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	36,7	36,7	36,7
	ALTO	16	53,3	53,3	90,0
	AGUDO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 4: Resultado del análisis del agotamiento emocional en BBVA Continental



Fuente: Resultado del SPSS 24.

Interpretación: En la tabla 4 y el gráfico 4, encontramos, del 100% de

los colaboradores evaluados por medio del Test de Burnout, el 53.33% presentan un nivel alto de agotamiento emocional, seguido de un 36.67% con un agotamiento emocional bajo y el 10% con un agotamiento emocional agudo. A modo de conclusión podemos decir que, en el BBVA Continental, en la oficina central de la ciudad de Huancayo, sus colaboradores sienten un agotamiento emocional causada por el síndrome en un nivel de alto a agudo.

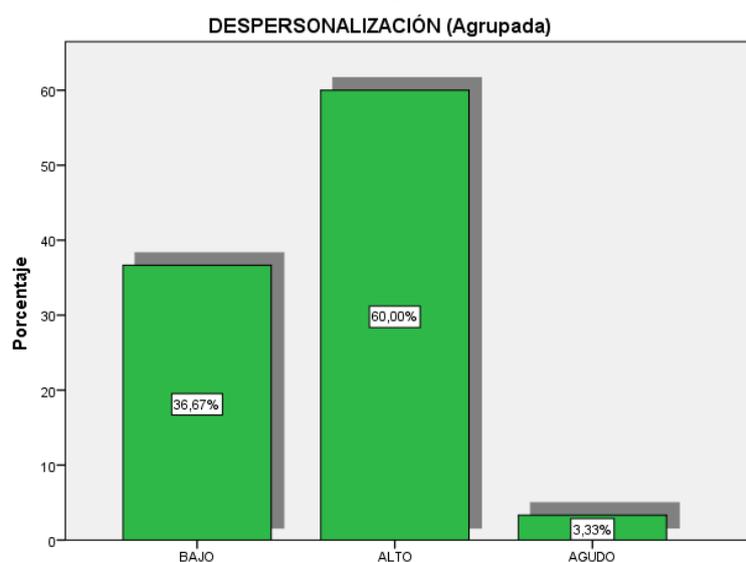
4.4.2. Despersonalización:

Tabla 5: Resultado del análisis de la despersonalización en BBVA Continental.

DESPERSONALIZACIÓN (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	36,7	36,7	36,7
	ALTO	18	60,0	60,0	96,7
	AGUDO	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 5: Resultado del análisis de la despersonalización en BBVA



Fuente: Resultado del SPSS 24.

Interpretación: En la tabla 5 y el gráfico 5, encontramos, del 100% de los

colaboradores evaluados por medio del Test de Burnout, el 60% presentan un nivel alto de despersonalización, seguido de un 36.67% con una despersonalización baja y el 3.33% con una despersonalización aguda. A modo de conclusión podemos decir que, en el BBVA Continental, en la oficina central de la ciudad de Huancayo, la mayoría de sus colaboradores tiene una despersonalización causada por el síndrome en un nivel de alto a agudo.

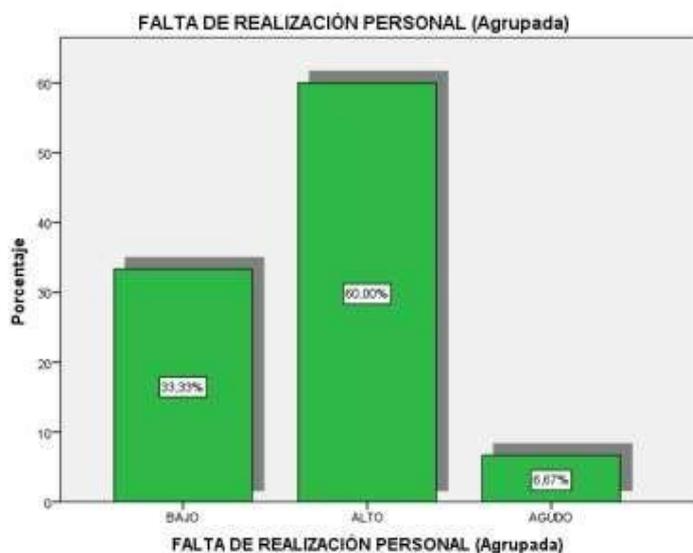
4.4.3. Falta de realización personal:

Tabla 6: Resultado del análisis de la falta de realización personal en BBVA Continental.

FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	33,3	33,3	33,3
	ALTO	18	60,0	60,0	93,3
	AGUDO	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 6: Resultado del análisis de la falta de realización personal en BBVA Continental.



Fuente: Resultado del SPSS 24.

Interpretación: En la tabla 6 y el gráfico 6, encontramos, del 100% de los

colaboradores evaluados por medio del Test de Burnout, el 60% presentan un nivel alto de falta de realización personal, seguido de un 33.33% con una falta de realización personal baja y el 6.67% con una falta de realización personal aguda. A modo de conclusión podemos decir que, en el BBVA Continental, en la oficina central de la ciudad de Huancayo, la mayoría de sus colaboradores tiene una falta de realización personal causada por el síndrome en un nivel de alto a agudo.

4.5. PRUEBA DE HIPÓTESIS:

4.5.1. Prueba de la Hipótesis General:

A. Planteamiento de la hipótesis estadística:

a. Hipótesis Alternativa (H_1):

La relación que existe, entre los estilos de liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018, es significativa.

b. Hipótesis Nula (H_0):

La relación que existe, entre los estilos de liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018, no es significativa.

B. Determinación del nivel de significancia:

El nivel de significancia considerado es ($\alpha = .05$).

C. Elección del Estadígrafo de Prueba:

El estadígrafo de prueba que se utilizó es la Rho de Spearman, porque los datos están compuestos por variables cuantitativas ordinales.

Tabla 7: *Correlación entre la variable estilos de liderazgo y estrés laboral.*

		Correlaciones	
		ESTILOS DE LIDERAZGO	ESTRÉS LABORAL
Rho de	ESTILOS DE LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.636**
		N	<.001
			30
Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coeficiente de correlación	.636**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	<.001
			30

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

Fuente: Resultados del SPSS.

Para la interpretación de este coeficiente tomamos en cuenta la tabla desarrollada por Hernández, Fernández, & Baptista (2014).

Tabla 8: *Significado de correlación.*

“Correlación negativa perfecta”	-1,00
“Correlación negativa muy fuerte”	-,90
“Correlación negativa considerable”	-,75
“Correlación negativa media”	-,50
“Correlación negativa débil”	-,25
“Correlación negativa muy débil”	-,10
“No existe correlación alguna”	,00
“Correlación positiva muy débil”	+,10
“Correlación positiva débil”	+,25
“Correlación positiva media”	+,50
“Correlación positiva considerable”	+,75
“Correlación positiva muy fuerte”	+,90
“Correlación positiva perfecta”	+1,00

Fuente: Hernández, R., et.al.,2014, p.305.

D. Toma de Decisiones:

Por tener un p valor de $<.001$ que resulta ser menor a $.05$; se puede concluir que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis general y esta correlación es moderada positiva por tener el coeficiente Rho de Spearman, de $.636$. Por lo tanto, el estilo de liderazgo se relaciona significativamente con el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018.

4.5.2. Prueba de Hipótesis Específica 1:**A. Planteamiento de la hipótesis estadística:****a. Hipótesis Alterna (H_1):**

La relación que existe, entre el estilo de liderazgo y el agotamiento emocional de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018, es significativa.

b. Hipótesis Nula (H_0):

La relación que existe, entre el estilo de liderazgo y el agotamiento emocional de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018, no es significativa.

B. Determinación del nivel de significancia:

El nivel de significancia considerado es ($\alpha = .05$).

C. Elección del Estadígrafo de Prueba:

El estadígrafo de prueba que se utilizó es la Rho de Spearman, porque los datos están compuestos por variables cuantitativas ordinales.

Tabla 9: Correlación entre estilos de liderazgo y el agotamiento emocional.

		Correlaciones	
		ESTILOS DE LIDERAZGO	AGOTAMIENTO EMOCIONAL
Rho de	ESTILOS DE LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,238
		N	30
Spearman	AGOTAMIENT O EMOCIONAL	Coeficiente de correlación	,238
		Sig. (bilateral)	,205
		N	30

Fuente: Resultados del SPSS.

D. Toma de Decisiones:

Por tener un p valor de .205 que resulta ser mayor a .05; como consecuencia, se concluye en que no existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis específica 1, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, esto quiere decir que el estilo de liderazgo no se relaciona significativamente con el agotamiento emocional de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018.

4.5.3. Prueba de Hipótesis Específica 2:

A. Planteamiento de la hipótesis estadística:

a. Hipótesis Alterna (H_1):

La relación que existe, entre el estilo de liderazgo y la despersonalización de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018, es significativa.

b. Hipótesis Nula (H_0):

La relación que existe, entre el estilo de liderazgo y la despersonalización de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018, no es significativa.

B. Determinación del nivel de significancia:

El nivel de significancia considerado es ($\alpha = .05$).

C. Elección del Estadígrafo de Prueba:

El estadígrafo de prueba que se utilizó es la Rho de Spearman, porque los datos están compuestos por variables cuantitativas ordinales.

Tabla 10: Correlación entre estilos de liderazgo y la despersonalización.

		Correlaciones	
		ESTILOS DE LIDERAZGO	DESPERSONALI ZACIÓN
Rho de	ESTILOS DE LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,547**
		N	,002
		30	30
Spearman	DESPERSONALI ZACIÓN	Coeficiente de correlación	,547**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,002
		30	30

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

Fuente: Resultados del SPSS.

Para la interpretación de este coeficiente tomamos en cuenta la tabla desarrollada por (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

D. Toma de Decisiones:

Por contar con un p valor de .002 que resulta ser menor a .05; como consecuencia, se concluye en que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis específica 2 además por ser el coeficiente de Rho de Spearman de .547 existe una correlación positiva media. Por

tanto, el estilo de liderazgo se relaciona significativamente con la despersonalización de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018.

4.5.4. Prueba de Hipótesis Específica 3:

A. Planteamiento de la hipótesis estadística:

a. Hipótesis Alterna (H_1):

La relación que existe, entre los estilos de liderazgo y la falta de realización personal de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018, es significativa.

b. Hipótesis Nula (H_0):

La relación que existe, entre los estilos de liderazgo y la falta de realización personal de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018, no es significativa.

B. Determinación del nivel de significancia:

El nivel de significancia considerado es ($\alpha = .05$).

C. Elección del Estadígrafo de Prueba:

El estadígrafo de prueba que se utilizó es la Rho de Spearman, porque los datos están compuestos por variables cuantitativas ordinales.

Tabla 11: Correlación entre el estilo de liderazgo y la falta de realización personal.

		Correlaciones	
		ESTILOS DE LIDERAZGO	FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL
	ESTILOS DE LIDERAZGO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,576**
Rho de Spearman		N	30
n	FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL	Coefficiente de correlación	,576**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30

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

Fuente: Resultados del SPSS.

Para la interpretación de este coeficiente tomamos en cuenta la tabla desarrollada por (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

D. Toma de Decisiones:

Por tener p valor de .001 que resulta ser menor a .05; como consecuencia, se concluye en que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis específica 3 y tener el coeficiente Rho de Spearman, .576 existe una correlación positiva media. Por lo tanto, el estilo de liderazgo se relaciona significativamente con la falta de realización personal de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018.

4.5.5. Prueba de Hipótesis Específica 4:

A. Planteamiento de la hipótesis estadística:

a. Hipótesis Alterna (H_1):

La relación que existe, entre el estilo autocrático del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018, es significativa.

H_1 : Si p-valor < .05 entonces, Si existe relación.

b. Hipótesis Nula (H_0):

La relación que existe, entre el estilo autocrático del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018, no es significativa.

B. Determinación del nivel de significancia:

El nivel de significancia considerado es ($\alpha = .05$).

C. Elección del Estadígrafo de Prueba:

El estadígrafo de prueba que se utilizó es la Rho de Spearman, porque los datos están compuestos por variables cuantitativas ordinales.

Tabla 12: Correlación entre estilo autocrático del liderazgo y el estrés laboral.

		Correlaciones		
			ESTILO AUTOCRÁTICO	ESTRÉS LABORA L
Rho de Spearman	ESTILO AUTOCRÁTICO	Coefficiente de correlación	1,000	,448*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	30	30
n	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente de correlación	,448*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultados del SPSS.

Para la interpretación de este coeficiente tomamos en cuenta la tabla desarrollada por (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

D. Toma de Decisiones:

Por tener p valor de .013 que resulta ser menor a 0.05; como consecuencia, se concluye en que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis específica 4, además por tener al coeficiente Rho de Spearman .448. Por lo tanto, el estilo autocrático del liderazgo se relaciona significativamente moderada. Por lo tanto, el estilo autocrático del liderazgo se relaciona significativamente con el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018.

4.5.6. Prueba de Hipótesis Específica 5:

A. Planteamiento de la hipótesis estadística:

c. Hipótesis Alterna (H_1):

La relación que existe, entre el estilo democrático del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018, es significativa.

d. Hipótesis Nula (H_0):

La relación que existe, entre el estilo democrático del liderazgo y estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018, no es significativa.

B. Determinación del nivel de significancia:

El nivel de significancia considerado es ($\alpha = 0.05$).

C. Elección del Estadígrafo de Prueba:

El estadígrafo de prueba que se utilizó es la Rho de Spearman, porque los datos están compuestos por variables cuantitativas ordinales.

Tabla 13: Correlación entre el estilo democrático del liderazgo y el estrés laboral.

			Correlaciones	
			ESTILO DEMOCRÁTICO	ESTRÉS LABORAL
Rho de	ESTILO DEMOCRÁTICO	Coeficiente de correlación	1,000	,483**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	30	30
Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coeficiente de correlación	,483**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	30	30

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

Fuente: Resultados del SPSS.

Para la interpretación de este coeficiente tomamos en cuenta la tabla desarrollada por (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

D. Toma de Decisiones:

Por tener p valor de .007 que resulta ser menor a .05; como consecuencia, se concluye en que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis específica 5 y la fuerza de correlación es débil por tener un coeficiente Rho de Spearman de .483. Por lo tanto, el estilo democrático del liderazgo se relaciona significativamente con estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018.

4.5.7. Prueba de Hipótesis Específica 6:

A. Planteamiento de la hipótesis estadística:

a. Hipótesis Alternativa (H1):

La relación que existe, entre el estilo liberal del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018, es significativa.

b. Hipótesis Nula (H0):

La relación que existe, entre el estilo liberal del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018, no es significativa.

B. Determinación del nivel de significancia:

El nivel de significancia considerado es ($\alpha = .05$).

C. Elección del Estadígrafo de Prueba:

El estadígrafo de prueba que se utilizó es la Rho de Spearman, porque los datos están compuestos por variables cuantitativas ordinales.

Tabla 14: : Correlación entre el estilo liberal del liderazgo y el estrés laboral.

		Correlaciones		
		ESTILO LIBERAL	ESTRÉS LABORA L	
Rho de Spearman	ESTILO	Coefficiente de correlación	1,000	,078
	LIBERAL	Sig. (bilateral)	.	,683
		N	30	30
	ESTRÉS	Coefficiente de correlación	,078	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,683	.
		N	30	30

Fuente: Resultados del SPSS.

D. Toma de Decisiones:

Po tener un p valor de .683 que resulta ser mayor a .05; en consecuencia, se concluye en que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis específica 6 y aceptar la hipótesis nula. Por lo tanto, el estilo democrático del liderazgo no se relaciona significativamente con estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018.

4.6. Discusión de los resultados:

1. El concepto de liderazgo ha sido desarrollado por muchos autores en la historia, para nuestro criterio propio el liderazgo muestra un aspecto diferente en el trabajo y en la formación de equipos dentro de una organización, no solo implica su desarrollo en ello sino también en la superación y el aprendizaje de cada persona. Por lo tanto, el liderazgo conlleva a mejorar las actividades, objetivo y metas de una organización. En relación directa a ello encontramos a (Koontz & Weihrich, 2013) “El liderazgo se define como influencia, es decir, el arte o proceso de influir en las personas de modo que se esfuercen de manera voluntaria y entusiasta hacia el logro de las metas del grupo” (p. 302). Según el autor nos da a conocer que el liderazgo trata de guiar, conducir a las personas para influir en sus emociones, sentimientos, actitudes, en la manera de pensar o de actuar de igual manera trata de transmitir motivación para que las personas tengan esa confianza y compromiso de lograr las metas dentro de un grupo.
2. Dentro de los estilos de liderazgo, el estilo autocrático ejerce poder sobre los subordinados, se considera como el único competente en ejercer obligaciones al resto, considera saber todo lo que está a su alrededor, no le gusta que las personas de su alrededor le contradicen sus ideas o conocimientos, el piensa que todo lo que dice es correcto asimismo no le gusta escuchar nuevas ideas. Según (Bellver, 2016) “El liderazgo autocrático o autoritario es una forma de liderazgo en la que los líderes de la organización tienen el poder absoluto sobre sus trabajadores o los equipos que dirigen”. En este mismo escenario se presenta el estilo democrático, estilo que crea un ambiente de colaboración y solidaridad, al respecto (EAE BUSINESS SCHOOL, 2018) nos dice que “El estilo del liderazgo participativo

se caracteriza porque el líder busca la participación de su equipo y el consenso en la toma de decisiones. Para éste líder, su equipo es lo primero. Conoce el valor del talento humano y las ventajas de trabajar en un clima participativo, donde todos se sientan escuchados, reconocidos y valorados. Este tipo de líder invita a cada uno de los miembros de su equipo para que ofrezca su opinión, agradeciendo y premiando las intervenciones, especialmente aquellas que ofrecen soluciones innovadoras y creativas”. Por otro lado, se presenta el estilo liberal, quien hace que cada persona se sienta libre de expresar sus emociones, conocimientos, etc. para su desenvolvimiento en el campo donde está situada, asimismo este tipo de líder influye poco para la consecución de objetivos de una organización en relación directa encontramos a (LIDERAZGO. Todo para ser un lider, 2017) quien dice que “En este caso te estamos hablando de una nueva figura de liderazgo, en la cual el líder no va enfrente de sus trabajadores o seguidores, sino que al contrario va detrás de los mismos. Conocida como una variante del *laissez faire*, hacer y dejar hacer, la versión de liderazgo liberal, implica una serie de cambios en la concepción del liderazgo común tal cual se conoce”

3. Por su parte El estrés laboral es un factor negativo para cada persona ya que produce cambios negativos que hacen sentir cansados a las personas en su realización de actividades. El estrés laboral produce un problema de retroceso no solo en las personas sino en las organizaciones. Al respecto (González, Olivares, González, & Ramos, 2017) “el estrés puede entenderse como una reacción de adaptación a las circunstancias y demanda del medio con el cual la persona interactúa, es decir, el estrés es un motor para la acción, impulsa a la persona a responder a los requerimientos y exigencias del entorno, a esto se eustress o

estrés positivo; sin embargo, cuando el ambiente que rodea a una persona impone un número de respuestas para que la persona no se encuentra en la capacidad o no posee las habilidades para enfrentar se convierte en un riesgo para la salud, a esto se le llama distress o estrés negativo”.

4. En respuesta a nuestro objetivo general podemos ver que, por tener un p valor de $<.001$ y de correlación moderada por tener coeficiente de Rho de $.636$. Por lo tanto, el estilo de liderazgo se relaciona significativamente con el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018. Y esto se ve respaldado con la investigación desarrollada por (Guerra, 2016), en su tesis titulada: *“Incidencia de los estilos de liderazgo en la satisfacción de los empleados. Caso: Banco Solidario”*, desarrollada en la “Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Matriz. Llega a la conclusión siguiente: “Aun cuando existe una compatibilidad entre los más altos niveles de satisfacción con el estilo democrático, así como con el estilo transformador, también en un nivel medio de satisfacción se encuentra el estilo autocrático, los resultados de relación entre los estilos de liderazgo y los niveles de satisfacción, no tuvieron una alta significancia, por lo que se puede decir que no existen diferencias muy marcadas

que delimiten el estilo correspondiente a un nivel de satisfacción específico, todo dependerá del compromiso de los empleados de la organización”. Y (Chero & Díaz, 2015), en su tesis titulada: “*El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú. Sucursal Balta – Chiclayo, 2014*”, ejecutada en la “Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo”. Llegan a la conclusión siguiente: “el nivel actual del síndrome de Burnout en el Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta – Chiclayo se divide en las tres dimensiones: Agotamiento emocional: nivel medio – alto con 67.6%, reflejando este porcentaje a 25 colaboradores de 37. Despersonalización: nivel medio – alto con 56.7%, reflejando este porcentaje a 21 colaboradores de 37. Realización personal: nivel medio – bajo con 64.9%, reflejando este porcentaje a 24 colaboradores de 37. Con estos resultados se puede concluir que el nivel de síndrome de Burnout en el Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta – Chiclayo es medio”. Por otro lado, esta investigación es de tipo transversal, de enfoque cuantitativo.

CONCLUSIONES

1. En correlación al objetivo general, conforme al coeficiente Rho de Spearman, al 95% de confianza, existe una correlación positiva media con un valor de .636, y un p valor de .000 que resulta ser menor a .05; como consecuencia, se concluye en que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis general. Por lo tanto, el estilo de liderazgo se relaciona significativamente con el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018.
2. En respuesta al objetivo específico 1, conforme al coeficiente Rho de Spearman, al 95% de confianza, existe una correlación positiva muy débil con un valor de .238, y un p valor de .205 que resulta ser mayor a .05; como consecuencia, se concluye en que no existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis específica 1, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, esto quiere decir que el estilo de liderazgo no se relaciona significativamente con el agotamiento emocional de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018.
3. En contraste al objetivo específico 2, conforme al coeficiente Rho de Spearman, al 95% de confianza, existe una correlación positiva media con un valor de .547, y un p valor de .002 que resulta ser menor a .05; como consecuencia, se concluye en que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis específica 2. Por lo tanto, el estilo de liderazgo se relaciona significativamente con la despersonalización de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018.
4. Respondiendo al objetivo específico 3, conforme al coeficiente Rho de Spearman, al 95% de confianza, existe una correlación positiva media con un valor de .576, y un p

valor de .001 que resulta ser menor a .05; como consecuencia, se concluye en que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis específica 3. Por lo tanto, el estilo

de liderazgo se relaciona significativamente con la falta de realización personal de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018.

5. En respuesta al objetivo específico 4, conforme al coeficiente Rho de Spearman, al 95% de confianza, existe una correlación positiva débil con un valor de .448, y un p valor de .013 que resulta ser menor a .05; como consecuencia, se concluye en que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis específica 4. Por lo tanto, el estilo autocrático del liderazgo se relaciona significativamente con el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018.
6. En relación al objetivo específico 5, conforme al coeficiente Rho de Spearman, al 95% de confianza, existe una correlación positiva débil con un valor de .483, y un p valor de .007 que resulta ser menor a .05; como consecuencia, se concluye en que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis específica 5. Por lo tanto, el estilo democrático del liderazgo se relaciona significativamente con estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018.
7. En referencia al objetivo específico 6, conforme al coeficiente Rho de Spearman, al 95% de confianza, no existe correlación alguna, con un valor de .078, y un p valor de .683 que resulta ser mayor a .05; como consecuencia, se concluye en que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis específica 6 y aceptar la hipótesis nula. Por lo tanto, el estilo democrático del liderazgo no se relaciona significativamente con estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro del periodo 2018.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda desarrollar un programa de capacitación y entrenamiento en habilidades blandas, con la finalidad que los colaboradores en general mejoren sus relaciones interpersonales entre colegas y superiores, y no se genere un ambiente hostigante.
2. Se propone desarrollar actividades que permita eliminar o disminuir las fuentes de estrés, o neutralizar el agotamiento emocional, que ocasiona mermas en el trabajo.
3. En necesario desarrollar las capacidades y habilidades de los colaboradores a fin de que se sientan cómodos con lo que realiza en la empresa, por ello se recomienda darle más importancia a la parte psicología de cada uno de ellos y apoyarlos en el desarrollo de sus actividades.
4. El trabajo que realizan los colaboradores de BBVA Continental requiere de un ambiente y una concentración adecuado, por ello se recomienda por parte de los jefes de área hacer uso de estrategias del liderazgo participativo que haga que su staff se sienta realizado.
5. El estrés es resultado de una sobrecarga en el trabajo, de un desgaste físico mental y de problemas que constantemente obstruyen la productividad en los trabajadores, por ello es necesario que en las relaciones de jefe a colaborador no debe existir el liderazgo autocrático.
6. La productividad, es el indicador que muestra el comportamiento de todo colaborador en sus labores cotidianas, ella se incrementa cuando el colaborador es tomado en cuenta como un recurso intelectual, por eso se recomienda generar un ambiente de colaboración y solidaridad en la empresa.
7. Dejar en libertad a los colaboradores es la decisión más errónea que puede tomar un jefe, cuando estos no tienen valores, por ello se recomienda que entre los estilos de liderazgo no utilizar el estilo liberal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BBVA CONTINENTAL. (2017). *BBVA Creando Oportunidades. BBVA en 2018. Informa Anual, BBVA, Perú. Obtenido de <https://accionistaseinversores.bbva.com/microsites/bbvain2017/downloads/bbva-en-2017.pdf>*
- Bellver, R. (21 de Marzo de 2016). *Líder Autocrático: Características, Ventajas e Inconvenientes*. Obtenido de LIDEFER.COM: <https://www.lifeder.com/lider-auto-cratico/>
- Bernal, C. (2010). *metodología de la investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación.
- Cabel, J., & Castañeda, R. (2014). *Proyecto de investigación en ciencias médicas*. Lima, Perú: San Marcos.
- Camas, L. (2015). *Estilos de liderazgo en gerentes de agencias de una entidad bancaria de la cabecera departamental de Huehuetenango, estudio realizado desde la perspectiva de los subordinados*. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Huehuetenango, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Camas-Lucia.pdf>
- Castro, E. (2016). *Teoría y práctica de la investigación científica*. Huancayo, Perú: PERUGRAPH SRL.
- Chero, L., & Díaz, M. (2015). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú. Sucursal Balta - Chiclayo, 2014*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Administración de Empresas, Chiclayo, Perú. Obtenido de <http://tesis.>

usat.edu.pe/bitstream/usat/168/1/TL_CheroEnriquezLuis_DiazBecerraMarco.pdf

Choque, D. (2017). *Estres laboral y su influencia en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Credito de Tacna - Agencia Puno 2015*. Tesis de pregrado,

Universidad Nacional del Antiplano, Facultad de Trabajo Social, Puno, Perú.

Obtenido de

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6402/Choque_Apaza_Derl

y

[_Grover.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

EAE BUSINESS SCHOOL. (2018). *5 habilidades de un líder democrático*. Obtenido de

EAE Business School Online: [https://www.eaprogramas.es/empresa-familiar/5-](https://www.eaprogramas.es/empresa-familiar/5-habilidades-de-un-lider-democratico)

[habilidades-de-un-lider-democratico](#)

González, M., Lacasta, M., & Ordoñez, A. (2008). *El Síndrome de Agotamiento*

Profesional en Oncología. España: Editorial Médica Panamericana.

González, M., Olivares, S., González, N., & Ramos, J. (2017). *Planeación e integración de*

los Recursos Humanos. Capital Humano. México: Grupo Editorial Patria.

Guerra, M. (2016). *Incidencia de los estilos de liderazgo en la satisfacción de los*

empleados. caso: Banco Solidario. Tesis de pregrado, Pontificia Universidad

Católica del Ecuador

- Matriz, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Quito, Ecuador.

Obtenido de

[http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12984/Trabajo%20de%20T](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12984/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[itulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*.

México:

McGraw-Hill.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. un enfoque*

internacional y de innovación. México: McGraw-Hill Interamericana Editores

S.A.

LIDERAZGO. Todo para ser un lider. (28 de Agosto de 2017). *Liderazgo Liberal; definición y características*. Obtenido de www.liderazgo.co:
<https://www.liderazgo.co/liderazgo-liberal/>

Lizárraga, J. (12 de Mayo de 2016). ¿Qué competencias demandan las empresas por parte de sus profesionales? *Diario Gestión*. Obtenido de <http://gestion.pe/empleo-management/que-competencias-demandan-empresas-parte-sus-profesionales-2160625>

Luján. (20 de Agosto de 2012). Burnout, el síndrome del quemado. *La Nación*. Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/1500335-burnout-el-sindrome-del-quemado>

Lussier, R., & Achua, C. (2016). *Liderazgo. Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*.

Australia: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución Conceptual y Estado Actual de la Cuestión. *Vivat Academia*, 1-40. Obtenido de <http://webs.ucm.es/info/vivat/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>

OIT. (2016). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*. Turín, Italia.: Organización Internacional del Trabajo.

Ordoñez, D., & Villavicencio, S. (2018). *Influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño financiero*. Tesis de pregrado, Universidad de las Fuerzas Armadas, Departamento de Ciencias Economicas Administrativas y de Comercio, Sangolqui, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/13981/1/T-ESPE-057580.pdf>

Palacios, J., & Moncayo, C. (2017). *Grado de supervision entre liderazgo y satisfaccion del personal ejecutivo comercial del Banco Falabella Open Plaza Chiclayo*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Administracion de Empresas, Chiclayo, Perú. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/890/1/TL_PalaciosAlcocerJudityMoncayoYlmaClaudiaPaola.pdf

Pingo, G. (2017). *Estilos de liderazgo y satisfaccion laboral caso: agencia Paita Caja Piura*.

Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura, Facultad de Ciencias Administrativas, Piura, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/>

[handle/UNP/1083/ADM-PIN-QUI-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1083/ADM-PIN-QUI-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramírez, Y. (2017). *Estilos de liderazgo y clima organizacional en los colaboradores de una empresa Bancaria del estado con agencias en Lima*. Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma, Mestría en comportamiento organizacional y recursos humanos, Lima,

Perú. Obtenido de
<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1505/YVRAM>

[%C3%8DREZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Roig, E. (15 de Abril de 2014). El Síndrome del 'Trabajador Quemado': una enfermedad silenciosa en las empresas. *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/sindrome-trabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas-57500>

Santizo, A. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias (estudio realizado en las instituciones bancarias del municipio de Tacana, departamento de San Marcos)*. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Santizo-Alma.pdf>

Torres, X., & Baillés, E. (2014). *Comprender el Estrés*. Barcelona, España.: Editorial

Amat. Tracy, B. (2015). *Liderazgo*. Brasil: GRUPO NELSON.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*.

Cuantitativa, cualitativa y mixta. Lima, Perú: San Marcos.

Zapata, M. (2015). *Estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. Del Municipio de Amalfi*. Tesis de pregrado, Universidad de Antioquia, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Amalfi, Italia.

Obtenido de [http://200.24.](http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/359/1/ZapataMaira_estreslaboralempuestoscooperati)

[17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/359/1/ZapataMaira_estreslaboralempuestoscooperati](http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/359/1/ZapataMaira_estreslaboralempuestoscooperati)
[vaahorrocreditoriachonamalfi.pdf](#)

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES
PROB. GENERAL	OBJ. GENERAL	HIP. GENERAL	EAE BUSINESS SCHOOL. (2018). 5 habilidades de un líder democrático. EAE Business School Online.	Variable I Estilos de liderazgo
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación que existe, entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe, entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> La relación que existe, entre el estilo de liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018, es significativa. 		
PROB. ESPECIFICOS	OBJ. ESPECIFICOS	HIP. ESPECIFICAS	Gonzáles, M., Lacasta, M., & Ordoñez, A. (2008). El Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología. España. Koontz, H., & Wehrich, H. (2013). Elementos de Administración. un enfoque internacional y de innovación. México. Lussier, R., & Achua, C. (2016). Liderazgo. Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades. Australia. Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución Conceptual y Estado Actual de la Cuestión. Vivat Academia. OIT. (2016). Estrés en el trabajo. Un reto colectivo. Turín, Italia. Torres, X., & Baillés, E. (2014). Comprender el Estrés. Barcelona, España. Tracy, B. (2015). Liderazgo. Brasil.	Variable II Estrés laboral
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación que existe, entre el estilo de liderazgo y el agotamiento emocional de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018? ¿Cuál es la relación que existe, entre el estilo de liderazgo y la despersonalización de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018? ¿Cuál es la relación que existe, entre el estilo de liderazgo y la falta de realización personal de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018? ¿Cuál es la relación que existe, entre el estilo de autocrático del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018? ¿Cuál es la relación que existe, entre el estilo democrático del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018? ¿Cuál es la relación que existe, entre el estilo liberal del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe, entre el estilo de liderazgo y el agotamiento emocional de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018. Determinar la relación que existe, entre el estilo de liderazgo y la despersonalización de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018. Determinar la relación que existe, entre el estilo de liderazgo y la falta de realización personal de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018. Determinar la relación que existe, entre el estilo de autocrático del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018. Determinar la relación que existe, entre el estilo democrático del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018. Determinar la relación que existe, entre el estilo liberal del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> La relación que existe, entre el estilo de liderazgo y el agotamiento emocional de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018, es significativa. La relación que existe, entre el estilo de liderazgo y la despersonalización de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018, es significativa. La relación que existe, entre el estilo de liderazgo y la falta de realización personal de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018, es significativa. La relación que existe, entre el estilo autocrático del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018, es significativa. La relación que existe, entre el estilo democrático del liderazgo y estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018, es significativa. La relación que existe, entre el estilo liberal del liderazgo y el estrés laboral de los colaboradores del BBVA Continental, en la ciudad de Huancayo, dentro el periodo 2018, es significativa. 		

Anexo 02: Consideraciones éticas.

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el reglamento de Grado y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y contables de la Universidad Peruana Los Andes. La formación, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido de la presente investigación.

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos.

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTILO DE LIDERAZGO



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS



CUESTIONARIO DE ESTILOS DE LIDERAZGO

1. INFORMACIÓN:

Estimado colaborador, su opinión es importante para mejorar nuestro servicio, esta nos permitirá conocer su percepción con respecto al estilo de liderazgo desarrollado por sus jefes inmediatos. Le pedimos, por favor completar los siguientes datos.

2. DATOS GENERALES:

Edad:..... Género:..... Cargo:.....

3. Lee atentamente cada pregunta y marque con una (x) en el recuadro correspondiente. Tenga en cuenta la siguiente escala de valoración:

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE: ESTILO DE LIDERAZGO						
Liderazgo Autocrático:						
1	El jefe inmediato superior, desarrolla un sentido de autoritarismo en la institución que es asumido y sentido por los colaboradores.					
2	El comportamiento actual de su jefe inmediato superior, es riguroso, estricto y siempre controla la conducta de los colaboradores.					
3	El jefe inmediato superior, suele tener claras las prioridades e inicia sus acciones, dirige y motiva a sus colaboradores.					
4	El jefe inmediato superior, desarrolla un sentido de identidad en la institución y asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones.					
Liderazgo Democrático:						
5	El jefe inmediato superior, contempla los distintos puntos de vista y la crítica de los demás como algo positivo que sirve para mejorar la institución.					
6	El jefe inmediato superior, está siempre en comunicación con los colaboradores en la búsqueda de acciones democráticas beneficiosas.					
7	El jefe inmediato superior, anima a los trabajadores a reflexionar y colaborar con sus semejantes para evitar inconvenientes.					

8	El jefe inmediato superior, anima a los colaboradores a participar en la toma de decisiones y trata de implementar sus ideas y sugerencias.					
Liderazgo Liberal:						
9	El jefe inmediato superior, no ejerce liderazgo alguno y delega a los colaboradores la autoridad para poder resolver los inconvenientes que se presenta.					
10	El jefe inmediato superior, no se mantiene al tanto de los intereses, prioridades y necesidades de los colaboradores de la institución.					
11	El jefe inmediato superior, otorga total libertad a los colaboradores de la institución para decidir y actuar.					
12	El jefe inmediato superior, es capaz de modificar ciertas decisiones o procesos cuando las circunstancias lo aconsejan, evidenciando una personalidad despegada.					

Gracias por su apoyo.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS



TEST PARA MEDIR EL SINDROME DE BURNOUT DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

1. INFORMACIÓN:

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que sufre el Burnout.

2. DATOS GENERALES:

Edad:..... Género:..... Cargo:.....

3. INSTRUCCIONES:

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA
0= Nunca
1= Pocas veces al año o menos
2= Una vez al mes o menos
3= Unas pocas veces al mes
4= Una vez a la semana
5= Unas pocas veces a la semana
6= Todos los días

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto valuado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	0	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	0	Menos de 34

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis colegas.	
5	Creo que estoy tratando a algunos colegas como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con colegas supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis colegas.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis colegas.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi cargo.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis colegas.	
16	Trabajar directamente con mis colegas me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis colegas.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con colegas.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que mis colegas me culpan de algunos de sus problemas.	

Gracias por su colaboración.

Anexo 04: Tabla de evaluación de expertos del instrumento de recolección de datos.**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**Apellidos y nombres del experto: Araya Mediano Hector FernandoTítulo y/o grado: Magister

Fecha:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**"ESTILOS DE LIDERAZGO Y ESTRÉS LABORAL, EN EL BBVA
CONTINENTAL, HUANCAYO 2017"**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando un a (x) en las columnas SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el síndrome de Burnout y el desempeño docente.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos, facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de la investigación?	X		
5	¿La redacción de la preguntas tiene la coherencia necesaria?	X		
6	¿El diseño del instrumento de medición, facilitara el análisis y procesamiento de datos?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los indicadores?	X		
8	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		X	
9	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos en la investigación?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de investigación es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		

Firma del experto:



COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACION
 Lc. Adm. Hector Araya Medrano
 DECANO
 CLAD N° 1062

Experto

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: YERVER RUIZ CASTRO

Título y/o grado: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Fecha:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**"ESTILOS DE LIDERAZGO Y ESTRÉS LABORAL, EN EL BBVA
CONTINENTAL, HUANCAYO 2017"**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando un a (x) en las columnas SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el síndrome de Burnout y el desempeño docente.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos, facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de la investigación?	X		
5	¿La redacción de la preguntas tiene la coherencia necesaria?	X		
6	¿El diseño del instrumento de medición, facilitara el análisis y procesamiento de datos?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los indicadores?	X		
8	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		X	
9	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos en la investigación?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de investigación es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		

Firma del experto:



COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN
 Lic. Adm. Yerver Ruiz Castro
 GERENTE REGIONAL
 CLAD. N° 6704

Experto

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Adriana Inga Anibal

Título y/o grado: Licenciada en Administración

Fecha:

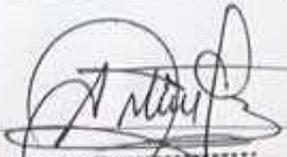
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**"ESTILOS DE LIDERAZGO Y ESTRÉS LABORAL, EN EL BBVA
CONTINENTAL, HUANCAYO 2017"**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando un a (x) en las columnas SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el síndrome de Burnout y el desempeño docente.

ÍTEM	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
2	¿En el instrumento de recolección de datos, facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de la investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de la investigación?	✓		
5	¿La redacción de la preguntas tiene la coherencia necesaria?	✓		
6	¿El diseño del instrumento de medición, facilitara el análisis y procesamiento de datos?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los indicadores?	✓		
8	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		✓	
9	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos en la investigación?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de investigación es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	✓		

Firma del experto:


 EXPERTO
 Dra. Adriana Inga Anibal
 GERENTE GENERAL

Anexo 05: Fotografías.



CONSENTIMIENTO
INFORMADO



CARTA DE ACEPTACION PARA INVESTIGACION DE TESIS

El que suscribe Gerente General del BBVA CONTINENTAL Sr. JAVIER DAVID LUIS ABAD ESPINOZA, identificado con DNI N° 19998845 otorga la presente carta de aceptación de tesis:

Por medio de la presente el BBVA Continental hace constar el consentimiento para la Investigación de la Tesis Titulada: "ESTILO DE LIDERAZGO Y ESTRÉS LABORAL EN EL BBVA CONTINENTAL, HUANCAYO 2018" presentado por la Sra. VELIZ MEDINA AMELIA AURORA, egresada de la Carrera Profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, para que ponga en práctica la mencionada Tesis en nuestra Entidad Financiera.

Huancayo, 20 de agosto del 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Javier David Luis Abad Espinoza", written over a horizontal line.

SR. JAVIER DAVID LUIS ABAD ESPINOZA
DNI N° 19998845
GERENTE GENERAL
OF. REAL HUANCAYO

BBVA HUANCAYO
OF. REAL HUANCAYO
Teléfonos: (01) – 5950000 – (01) - 0800001

DATOS PARA SUSTENTAR LA FORMULACIÓN DEL PROBLEMA



DECLARACION DEL COLABORADOR

Yo, Graciela Duval Bullón....., manifiesto que tengo problemas de estrés laboral a raíz de la presión de los directivos y gerente que ejercen sobre nosotros con la finalidad de llegar a nuestra meta y cuota del mes. Por ello menciono que el estilo de liderazgo influye en nuestro estado de ánimo, productividad, etc.

Huancayo, 20 de 08 Del 20 19.....

FIRMA

DNI 41407087.....

CARGO: ASESOR BANCA PERSONA.....

BBVA HUANCAYO
OF. REAL HUANCAYO

Teléfonos: (01) - 5950000 - (01) - 0800001



DECLARACION DEL COLABORADOR

Yo, Jacqueline Rosana Ávila Rojas, manifiesto que tengo problemas de estrés laboral a raíz de la presión de los directivos y gerente que ejercen sobre nosotros con la finalidad de llegar a nuestra meta y cuota del mes. Por ello menciono que el estilo de liderazgo influye en nuestro estado de ánimo, productividad, etc.

Huancayo, 20 de 08 Del 2019

FIRMA

DNI 20062518

CARGO: ASESOR FINANCIERO



DECLARACION DEL COLABORADOR

Yo, NOELI CONTRERAS HUAMAROTO, manifiesto que tengo problemas de estrés laboral a raíz de la presión de los directivos y gerente que ejercen sobre nosotros con la finalidad de llegar a nuestra meta y cuota del mes. Por ello menciono que el estilo de liderazgo influye en nuestro estado de ánimo, productividad, etc.

Huancayo, 20 de 08 Del 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Noeli Contreras Huamaroto".

FIRMA

DNI 72238918

CARGO: ASESOR BANCA PERSONA