

Liderazgo de servicio como predictor del rendimiento laboral en colaboradores municipales de la provincia de San Martín, en el contexto de COVID-19

Karen Patricia Sanchez Sanchez⁽¹⁾, Wini Jheimi Rojas Regalado⁽²⁾, Shely Maryuri Terrones Quispe⁽³⁾, Dámaris Quinteros-Zúñiga⁽⁴⁾, Renzo Carranza Esteban⁽⁵⁾

¹Bachiller en psicología. Escuela Profesional de Psicología, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú.

²Bachiller en psicología. Escuela Profesional de Psicología, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú.

³Bachiller en psicología. Escuela Profesional de Psicología, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú.

⁴Doctora en psicología. Escuela de Posgrado, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

⁵Magister en psicología. Grupo de Investigación Avances en Investigación Psicológica, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

Correspondencia:

Renzo Carranza Esteban

Correo electrónico: rcarranza@usil.edu.pe

La cita de este artículo es: Liderazgo de servicio como predictor del rendimiento laboral en colaboradores municipales de la provincia de San Martín, en el contexto de COVID-19. Karen Patricia Sanchez Sanchez et al. Rev Asoc Esp Espec Med Trab 2023; 32(1): 45-53

RESUMEN.

Objetivo: La investigación buscó analizar si el liderazgo de servicio predice el rendimiento laboral en los colaboradores municipales de la provincia de San Martín en el contexto de la pandemia por COVID-19.

Material y Método: El diseño es no experimental de corte transversal y de tipo predictivo. Se analizaron los datos de 424 trabajadores municipales de los distritos: Morales, Tarapoto y la Banda de Shilcayo, con edades entre 20 y 65 años y de ambos sexos. Los instrumentos utilizados fueron: La Escala de Liderazgo de Servicio (ELSVA), creada por Dennis, Winston, Page y Wong (2003) y la Escala de Rendimiento Laboral Individual, creada por Koopmans et al. (2014), ambas escalas validadas por Gabini y Salessi (2016).

SERVICE LEADERSHIP AND WORK PERFORMANCE: AN ANALYSIS FROM THE PERCEPTION OF PUBLIC SECTOR EMPLOYEES IN THE CONTEXT OF COVID-19

ABSTRACT

Objective: This study sought to analyze whether service leadership predicts work performance on municipal employees in the province of San Martín - Peru, in the context of the COVID-19 pandemic.

Material and Methods: The design is non-experimental, cross-sectional, and predictive. We analyzed data of 424 municipal employees from the districts: Morales, Tarapoto, and Banda Shilcayo, aged between 20 and 65 years, of both sexes. The instruments used were: Service

Resultados y conclusión: Los coeficientes β indican que el liderazgo (variable predictora) predijo significativamente el rendimiento laboral ($\beta = ,512, p < .01$); se infiere que las cualidades del liderazgo de servicio de los colaboradores pronostican la eficacia de los trabajadores en sus respectivos puestos.

Palabras clave: Liderazgo; Rendimiento laboral; sector público.

Leadership Scale (ELSA), created by Dennis, Winston, Page, and Wong (2003); and Individual Work Performance Scale, created by Koopmans et al., (2014), both scales validated by Gabini and Salessi (2016).

Results and conclusion: The β coefficients indicate that leadership (predictor variable) significantly predicted work performance ($\beta = ,512, p < .01$); it is inferred that service leadership qualities of employees predict the effectiveness of workers in their respective job positions.

Keywords: Leadership; Work performance; public sector,

Fecha de recepción: 13 de julio de 2022

Fecha de aceptación: 5 de enero de 2022

Introducción

La pandemia, COVID-19, afectó las organizaciones en su actividad laboral, política, económica y educativa. Por lo cual es importantes la ejecución del liderazgo de servicio en tiempos de crisis y cambios dentro de las organizaciones, ya que es aquí donde el líder cuida su capital humano, cuyas personas serán motivadas para efectuar un trabajo eficiente y, por efecto, lograr un rendimiento laboral adecuado⁽¹⁾.

Los líderes de las organizaciones fueron obligados a generar nuevas condiciones laborales, lograron implementar el teletrabajo con el propósito de mantener el distanciamiento social, cuyas medidas circunstanciales dejaron estrés, ansiedad, problemas familiares y bajo rendimiento laboral^(1,2). En ese sentido, la capacidad de los trabajadores para enfrentar los cambios y mantener su productividad, durante la crisis sanitaria generada por la COVID-19,

quedaría condicionada por su facultad de adaptación, por sus aptitudes para mantener un liderazgo eficiente y equilibrado.

La literatura que aborda el liderazgo define el liderazgo de servicio como un generador de valor, dentro de las empresas; pues no es suficiente que se cuente con un liderazgo de alta dirección, sino también impulse para potenciar las capacidades del capital humano, el compromiso y la productividad, cuyo resultado es el rendimiento anhelado en la organización⁽³⁾. El liderazgo de servicio impulsa al compromiso y productividad de los trabajadores de una organización, además, este es considerado como un liderazgo enfocado en la persona, que orienta en la promoción del aprendizaje y la formación de la capacidad distintiva de la empresa para servir⁽⁴⁾. Los líderes de servicio tienen la capacidad de escucha, empatía, autoconciencia y el deseo de crear un entorno de trabajo saludable, priorizando el crecimiento y el bienestar de su equipo⁽³⁰⁾.

Por otro lado, el rendimiento laboral es un comportamiento observado de eficiencia del trabajador, el cual produce bienes o servicios; por este motivo, las empresas deben interiorizar en sus colaboradores la misión, visión y sus responsabilidades; de esta manera, ellos tendrán la capacidad de desempeñarse en forma adecuada y, por efecto, tener un mayor rendimiento laboral⁽⁶⁾. El rendimiento laboral abarca la eficiencia, productividad y efectividad organizacional; es decir, la eficiencia de los colaboradores puede ser medida por los volúmenes de la producción satisfactoria, sin excluir los factores físicos y psicológicos de cada empleado⁽⁷⁾.

Las empresas percibieron la necesidad de reorganizarse y motivar a su personal, favoreciendo el cumplimiento de los objetivos y el avance significativo de la organización. El presente estudio se desarrolló en las municipalidades de tres distritos del departamento de San Martín, considerándose la necesidad de identificar la naturaleza de los procesos organizacionales adaptativos, durante la pandemia, en una región poco evaluada y monitoreada en el país. En dichos procesos de adaptación se encuentra el trabajo híbrido, la unión del trabajo remoto y presencial, las capacitaciones virtuales y los talleres psicológicos, para el desarrollo y atención de los trabajadores, la implementación de procesos de bioseguridad de los colaboradores, la motivación para innovar estrategias para el logro de los objetivos y metas en la tarea que cada colaborador cumple, entre otros. De este modo, analizar la relación y predicción de liderazgo de servicio sobre el rendimiento laboral, permitirá comprender los procesos del comportamiento organizacional en un contexto diferente, al cual tuvo que adaptarse para garantizar su permanencia. Los resultados ayudarán a las organizaciones a buscar estrategias adecuadas, para preservar su crecimiento. En este contexto, el objetivo de esta investigación es analizar si el liderazgo de servicio predice el rendimiento laboral, en los colaboradores municipales de los distritos de San Martín, durante la Covid-19.

Material y Métodos

El estudio es de diseño no experimental, de corte transversal y es de tipo predictivo. Fue realizado con la participación de 424 colaboradores municipales de la provincia de San Martín, de los distritos de Morales, Tarapoto y Banda de Shilcayo, Perú entre los meses de septiembre y octubre del 2021⁽¹⁴⁾.

Se efectuó un muestreo no probabilístico por conveniencia⁽¹⁵⁾; en donde el 45,3% tuvieron entre 20 a 30 años de edad, el 61% fue de sexo masculino, el 63,3% era casado y el 39,6% de las personas llevan entre 2 a 5 años laborando en su centro.

Para la recolección de datos se solicitó la autorización a las instituciones (Municipalidades distritales de Morales, Tarapoto y la Banda de Shilcayo), luego, se requirió la participación de todos los trabajadores para completar los instrumentos; en cada escala se colocó el consentimiento informado en donde se indicó la naturaleza del estudio y su participación anónima, así mismo, los investigadores se comprometieron a utilizar la información solo con propósitos académicos e investigativos. La aplicación de los instrumentos fue presencial e individual visitándolos por cada área de trabajo, por un periodo de 15 días hábiles, después se utilizaron los instrumentos que se describen a continuación.

La escala de Liderazgo de Servicio - Versión Abreviada (ELSPA), creada por Dennis, Winston, Page y Wong 2003 de origen inglés⁽¹⁶⁾ y validada por Rivera 2017 en España⁽¹⁷⁾. Es unifactorial y está compuesto 14 ítems que se evalúan en una escala de 7 opciones que van de nunca a siempre. La confiabilidad reportada con el índice de alpha fue de .85 y la validez de Aiken fue de .85.

La Escala de Rendimiento Laboral Individual fue creada por Koopmans 2014 en España⁽¹⁸⁾ y validada por Gabini y Salessi 2016 en Argentina⁽⁴⁾. Está compuesta por 13 ítems, con una escala de respuesta tipo likert de 5 opciones que también va de nunca a siempre. Está conformada por tres dimensiones: rendimiento en la tarea; comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto. La confiabilidad reportada en el índice de alpha es de 0,81 y la validez de Aiken fue de .72.

TABLA 1. DIFERENCIAS ENTRE LIDERAZGO, RENDIMIENTO LABORAL SEGÚN SEXO. LIDERAZGO, RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS MUNICIPALIDADES DE TARAPOTO – SAN MARÍN, ENTRE VARONES Y MUJERES.

	Varones		Mujeres		t	p	d
	M	DS	M	DS			
Liderazgo	81,36	14,90	80,68	14,99	,455	,649	-0.04
Rendimiento laboral	51,24	5,76	50,70	5,64	,958	,339	-0.09
Rendimiento tarea	19,44	2,93	19,32	3,02	,407	,684	-0.04
Comportamientos contraproducentes	14,21	3,36	14,00	3,36	,620	,536	-0.06
Rendimiento contexto	17,59	2,94	17,38	2,82	,749	,455	-0.07

Tabla 1 la prueba t de Student para muestras independientes, indica que no existe diferencias significativas ($p > 0.05$) en el liderazgo, rendimiento laboral, rendimiento tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento contexto entre varones y mujeres (Tabla 1), tampoco un tamaño del efecto.

Cabe señalar que, para el presente estudio, los instrumentos fueron sometidos a revisión por expertos con el fin de confirmar la validez de contenido al contexto peruano, considerando el grado de suficiencia, coherencia, relevancia y claridad, a través del índice V de Aiken⁽¹⁹⁾. Para ambas escalas se tuvo como resultado el índice de 1. Asimismo, en la confirmación de la fiabilidad, el índice de alpha obtenido fue de 0,89 para ambos instrumentos.

Para el análisis de datos se empleó el programa informático Excel y el Software estadístico de datos IBM SPSS Statistics 26 para calcular la frecuencia y porcentaje de cada variable y sus respectivas dimensiones, y también para realizar el análisis inferencial. Por otro lado, para establecer el coeficiente de correlación más adecuado, se realizó la prueba de bondad de ajuste para determinar la normalidad de variables y dimensiones⁽⁴⁾.

También se consideraron los aspectos éticos requeridos, para la investigación científica, salvaguardando la privacidad de los datos de cada persona y preservando su integridad, los mismos que se contemplan en el Código Nacional de la Integridad Científica (CONCYTEC)⁽²⁰⁾. Por otro lado, en esta investigación se tuvo en cuenta la recomendación de la declaración de Helsinki en el que se toma en

cuenta la honestidad intelectual e imparcialidad en el proyecto de investigación difundiendo de manera objetiva y precisa los resultados con equidad absoluta⁽²⁰⁾.

Resultados

Tabla 1 contiene la prueba t de Student para muestras independientes, indica que no existe diferencias significativas ($p > 0.05$) en el liderazgo, rendimiento laboral, rendimiento tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento contexto entre varones y mujeres (Tabla 1), tampoco un tamaño del efecto.

La Tabla 2 muestra las correlaciones de Pearson entre Liderazgo, rendimiento laboral de los trabajadores de las municipalidades de Tarapoto – San Marín. Se aprecia que existe una correlación directa y significativa entre liderazgo, rendimiento laboral, rendimiento de tarea y rendimiento contexto ($p < .01$) con un tamaño del efecto pequeño y medio. Sin embargo, el liderazgo no se relaciona con comportamientos contraproducentes ($p > 0.05$).

La Tabla 3 muestra un análisis de regresión múltiple, para analizar la capacidad predictora del liderazgo sobre el rendimiento laboral y sus factores. La Tabla 3 muestra los coeficientes de correlación

TABLA 2. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN. CORRELACIÓN ENTRE LIDERAZGO, RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS MUNICIPALIDADES DE TARAPOTO – SAN MARÍN

	Liderazgo	Rendimiento laboral	Rendimiento tarea	Comportamientos	Rendimiento contexto
Liderazgo	1				
Rendimiento laboral	,562**	1			
Rendimiento tarea	,475**	,686**	1		
Comportamientos contraproducentes	,064	,389**	-,308**	1	
Rendimiento contexto	,549**	,819**	,686**	-,075	1

La tabla 2 muestra las correlaciones de Pearson entre Liderazgo, rendimiento laboral los trabajadores de las municipalidades de Tarapoto – san Marín. Se aprecia que existe una correlación directa y significativa entre liderazgo, rendimiento laboral rendimiento de tarea y rendimiento contexto ($p < .01$) con un tamaño del efecto pequeño y medio. Sin embargo, el liderazgo no se relaciona con comportamientos contraproducentes ($p > 0.05$).

TBLA 3. PREDICCIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL. TARAPOTO – SAN MARÍN PREDICTORES DEL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS MUNICIPALIDADES.

	Rendimiento laboral	Rendimiento tarea	Rendimiento contexto
F	195,071	122,777	181,651
R	0,562	0,475	0,549
R2	0,316	0,225	0,301
R2 corregida	0,315	0,224	0,299
B	0,215	0,094	0,106
EE	0,015	0,009	0,008
β	0,512	0,475	0,549
t	13,967	11,080	13,478
p	0,000	0,000	0,000

Tabla 3 se realizó un análisis de regresión múltiple para analizar la capacidad predictora del liderazgo sobre el rendimiento laboral y sus factores. La Tabla 3 muestra los coeficientes de correlación múltiple R, R2, R2 corregido, error estándar de la estimación (EE) y el valor F de ANOVA, los coeficientes de regresión no estandarizados (B), coeficientes de regresión estandarizados (β) y los estadísticos relacionados con la variable predictora. Los coeficientes β indican que el liderazgo (variable predictora) predice significativamente el rendimiento laboral ($\beta = ,512$, $p < .01$), rendimiento de tarea ($\beta = ,475$, $p < .01$), y rendimiento contexto ($\beta = ,549$, $p < .01$). El valor t de los coeficientes de regresión beta de la variable predictora es altamente significativo ($p < 0.01$).

Nota: Variable dependiente = Rendimiento laboral, rendimiento tarea, rendimiento contexto, B = Coeficiente no estandarizado, EE = Error estándar, β = Coeficiente de regresión estandarizado.

múltiple R, R2, R2 corregido, error estándar de la estimación (EE) y el valor F de ANOVA, los coeficientes de regresión no estandarizados (B), coeficientes de regresión estandarizados (β) y los estadísticos relacionados con la variable predictora. Los coeficientes β indican que el liderazgo

(variable predictora) predice significativamente el rendimiento laboral ($\beta = ,512$, $p < .01$), rendimiento de tarea ($\beta = ,475$, $p < .01$), y rendimiento contexto ($\beta = ,549$, $p < .01$). El valor t de los coeficientes de regresión beta de la variable predictora es altamente significativo ($p < 0.01$).

Discusión

Durante el año 2021, la COVID-19 generó muchos cambios repentinos y drásticos en las organizaciones: por ejemplo, el trabajo remoto y el trabajo semipresencial, afectando el rendimiento laboral, porque muchos trabajadores tuvieron carencia de instalaciones y equipos especializados en su hogar; por eso los líderes de las organizaciones se vieron obligados a reinventarse y llevar una buena práctica de liderazgo, para guiar de manera efectiva a sus equipos y lograr el desarrollo individual y organizacional⁽²⁷⁾. En este contexto, el presente estudio buscó analizar si el liderazgo de servicio es predictor del rendimiento laboral, en los colaboradores municipales de los distritos de San Martín, durante la Covid-19.

Se suscriben algunos antecedentes de la investigación. En una investigación se evaluaron a 724 trabajadores de una empresa privada de México; se encontró que la cultura de aprendizaje, la inteligencia cultural y el liderazgo de servicio son variables que influyen, en forma positiva, sobre el rendimiento laboral⁽⁸⁾. En otro hallazgo se infiere que el liderazgo adecuado ayuda, en gran manera, el crecimiento personal y rendimiento profesional de los trabajadores, lo cual conlleva al éxito de la organización⁽⁹⁾. En otro estudio se evaluaron a 200 gerentes de las diferentes Microempresas y Pequeñas Empresas (MYPES) del sector comercio del distrito de Moyobamba, en las cuales se identificó que, si existe predicción del liderazgo de servicio sobre el rendimiento laboral individual, entonces se asevera que es una herramienta importante, ya que influyen directamente sobre la competitividad y permite aumentar las capacidades de los trabajadores, ante la emergencia sanitaria causada por la COVID-19^(10,11). En otra investigación se evaluó a 110 profesionales de un establecimiento de salud en Lima, donde se encontró que el liderazgo de servicio influye de forma positiva y es una buena estrategia para la gestión, relacionándose de manera directa y significativa al rendimiento laboral⁽³¹⁾. Asimismo, en otro estudio se evaluó a 61 colaboradores de la Municipalidad provincial

de Huaraz, ellos evidenciaron que el liderazgo de servicio influye en el rendimiento laboral, debido que modifica aspectos negativos, escucha las necesidades y propuestas de los trabajadores para generar cambios significativos, con el propósito de motivar el desarrollo de sus funciones y lograr sus objetivos⁽³²⁾.

En una institución de Puerto Rico, con la participación de 88 mujeres y 112 hombres, se encontró que las mujeres percibían un liderazgo y rendimiento laboral adecuado en comparación con los hombres⁽⁵⁾. En otra investigación, con la participación de 219 mujeres y 222 varones, se encontró que los hombres percibían un apropiado liderazgo de servicio en comparación con las mujeres⁽²²⁾. Sobre los resultados de la comparación por género, no se encontró diferencias significativas respecto al liderazgo de servicio y rendimiento laboral. Evidentemente, hombres y mujeres reportaron niveles y estrategias similares en el ejercicio de su liderazgo y en su desempeño laboral⁽⁸⁾.

En referencia a los análisis de correlación, se encontró que, a mayor nivel de liderazgo de servicio, mejor fue el rendimiento laboral en los colaboradores municipales de la provincia de San Martín, en el contexto de COVID-19. Otros autores coinciden en identificar que cuando el líder se preocupa asiduamente por las necesidades laborales de cada colaborador y crea confianza e impulsa el desarrollo de sus actividades de manera coordinada, el trabajador se siente motivado y logra incrementar su rendimiento laboral⁽²⁸⁾. Del mismo modo, un estudio desarrollado en México que contó con la participación de 193 colaboradores, se encontró que el liderazgo de servicio también se correlacionó con el rendimiento laboral, esto se comprende que a pesar de las dificultades que se dieron durante la pandemia las organizaciones brindaron oportunidades de crecimiento y desarrollo⁽²⁹⁾.

Respondiendo al principal objetivo de la investigación, se identificó que el liderazgo de servicio sí predijo el rendimiento laboral de los colaboradores municipales evaluados en el contexto de la pandemia. Estudios pre pandémicos ya habían analizado el vínculo que existe entre las variables; en

donde se halló que el liderazgo de servicio favorece el trabajo en equipo, mejora la comunicación, la motivación y el clima organizacional, lo cual genera un rendimiento laboral adecuado que permite el crecimiento y el logro de metas⁽²³⁾. Estos resultados son coherentes con otro estudio efectuado con 113 trabajadores de una organización de Colombia donde se encontró que el liderazgo de servicio fue predictor del rendimiento laboral, es decir, que su capacidad para afrontar y buscar estrategias creativas e innovadoras ha permitido que los miembros del equipo a sentirse más conectados con sus compañeros y más valorados por sus líderes, a su vez, se sienten más seguros al aportar ideas, sugerencias y así lograr las metas establecidas⁽²⁴⁾.

El liderazgo de servicio sí predice el rendimiento de la tarea, en los colaboradores municipales de la provincia de San Martín, durante la COVID-19. En su investigación muestra que el liderazgo de servicio se basa en la capacidad de involucrarse con los colaboradores, motivándolos hacia un desarrollo, con una visión de empoderar al equipo y brindar capacitaciones continuas; estas actividades han permitido que los trabajadores obtengan un buen rendimiento de tarea, así como guiar a toda la organización hacia el mismo camino⁽²⁵⁾. Se afirma que el liderazgo de servicio fue predictor del rendimiento en la tarea, debido a que un buen líder crea competencias y capacidades, para que los miembros del equipo puedan prosperar, lo cual ayuda la ejecución de sus actividades de trabajo contribuyendo directa o indirectamente a la organización⁽²⁶⁾.

El liderazgo de servicio predice la dimensión rendimiento en el contexto laboral, en los colaboradores municipales de la provincia de San Martín, durante la COVID-19; es decir, a pesar de las circunstancias actuales, los trabajadores han tenido una buena planificación, manejando de manera correcta sus habilidades y participando de manera activa, para beneficio de la empresa⁽²⁷⁾. Es importante mencionar que, durante la pandemia, el liderazgo de servicio ayudó a todos los miembros del equipo a transitar por el camino de la renovación y la superación, utilizando herramientas de aprendizaje

y asumiendo responsabilidades, lo cual genera un buen rendimiento en el contexto, ya que potencia la productividad y competitividad de la organización⁽²⁴⁾. Se identifica que el liderazgo de servicio contribuye con la estimulación intelectual, inspiración, motivación y consideración individualizada, para conseguir un apropiado rendimiento en el contexto⁽²⁵⁾.

En las limitaciones de la investigación, se encontró la carencia de trabajos predictivos en el Perú sobre liderazgo de servicio como predictor del rendimiento laboral, durante la COVID-19, en la región San Martín. Otra de las limitaciones está en el diseño muestral, ya que, al haberse efectuado de manera no aleatoria, limita la generalización de los resultados a la región peruana.

Para investigaciones futuras, se recomienda realizar un estudio científico de tipo comparativo entre las instituciones públicas y privadas, con la finalidad de cotejar las estrategias utilizadas de estas entidades. También se podría considerar un análisis explicativo del liderazgo de servicio sobre variables como la satisfacción del cliente, burnout, satisfacción laboral o el bienestar de los colaboradores. Se recomienda también incrementar la cantidad de participantes y aplicar un muestreo aleatorio para extender la generalización de conclusiones. Finalmente, se ve conveniente adaptar más instrumentos del ámbito laboral al Perú adecuando los formatos de los instrumentos a la modalidad virtual, con el objetivo de llegar a una mayor población.

Conclusiones

Se concluye que el liderazgo de servicio predice significativamente el rendimiento laboral en colaboradores municipales de la provincia de San Martín, en el contexto de COVID-19, así como a los componentes de rendimiento de la tarea y rendimiento del contexto. Además, las variables estudiadas se relacionaron de manera positiva y significativa entre sí; y en cuanto la comparación por sexos, no se encontró diferencia significativa respecto al liderazgo de servicio ni al rendimiento laboral.

Bibliografía

1. Molina O, Godino A, Molina A. Control of telework during Covid-19 times. *Anu IET trab relat labor*. 2021;7:57. <http://dx.doi.org/10.5565/rev/aiet.93>
2. [citado el 26 de mayo de 2022]. http://file:///C:/Users/LURIN/Downloads/14_72_2_1309_ActCovid.pdf
3. Lescano Duncan L. Cómo fortalecer el clima y la cultura de servicio a través del liderazgo de servicio del mando intermedio: caso de estudio en una compañía multinacional. *Rev Empresa humanismo*. 2017;XX (1):65-96. <http://dx.doi.org/10.15581/015.xx.1.65-96>
4. Gabini S, Salessi S. Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Evaluar*. 2016;16(1). <http://dx.doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>
5. De la Garza Carranza MT, Carpio Mendoza JJ, Lopez Lemus JA, Rodriguez Sánchez P. El liderazgo de servicio en relación al involucramiento en el trabajo. *Espacios*. 2020;41(8):1-13.
6. Mendieta-Ortega MP, Erazo-Álvarez JC, Narváez-Zurita CI. Gestión por competencias: Herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Rev Arbitr Interdiscip Koin*. 2020;5(10):287. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>
7. Carazas SEG. La insatisfacción laboral como factor bajo rendimiento del trabajador. *Quipukamayoc*. 2014;13(26):116. <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v13i26.5405>
8. Villavicencio-Ayub E, Quiroz-González E, García-Meraz M, Santamaría-Plascencia E. Afectaciones personales y organizacionales derivadas del confinamiento por COVID-19 en México. *Estud gerenc*. 2021;37(0):85-93. <http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4270>
9. Vite AZ, Guerrero CDB, Chinga RJ, Cerna LA. Clima organizacional y liderazgo de servicio como antecedente de la satisfacción laboral en una institución educativa rural. *Revista Conrado*. 2020 [citado 2020];16(76):113-122. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n76/1990-8644-rc-16-76-113.pdf>
10. Jhoana GMJ, Adilson TRI, Joel CTJ. Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. *Comunicación y De*. [1021 [citado el 26 de mayo de 2022];12(2):99-110. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.2.500>
11. Reynaldos-Grandón K. Change and Leadership: Organizational learning in pandemic times. *Rev Med Chil*. 2020;148(9):1375-7. <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872020000901375>
12. Alegre TMA, Saavedra EFC, Alfaro CER, Sánchez RMS. Estilo de liderazgo y actitud al cambio organizacional en profesionales sanitarios durante COVID-19. *Ecimed*. 2021;40(1):1-19.
13. Greenhalgh T, Koh GCH, Car J. Covid-19: a remote assessment in primary care. *BMJ*. 2020;368:m1182. <http://dx.doi.org/10.1136/bmj.m1182>
14. Carlos Fernández Collados PBL. Metodología de la investigación. <http://www.mhhe.com/hem/6e>: Industria Editorial México; 2014 [citado 2022]. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
15. Otzen T, Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio Sampling Techniques on a Population Study. *Int J Morphol*. 2021 [citado el 27 de mayo de 2022];35(1):227-32. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
16. Dennis R, Winston BE. Un análisis factorial del instrumento de liderazgo de servicio de Page y Wong. *Leadersh organ dev*. 2003;24(8):455-9. <http://dx.doi.org/10.1108/01437730310505885>
17. Koopmans L, Bernaards CM, Hildebrandt VH, de Vet HCW, van der Beek AJ. Medición del desempeño laboral individual: identificación y selección de indicadores. *Work* [Internet]. 2014;48(2):229-38. <http://dx.doi.org/10.3233/WOR-131659>
18. Mayaute LME. Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Universidad Católica del Perú*. 2015;6(1-2):103-11.
19. Pedrosa I, Juarros-Basterretxea J, Robles-Fernández A, Basteiro J, García-Cueto E. Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar? *Univ Psychol*. 2015;14(1). <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v14n1/v14n1a21.pdf>

20. García Lobo JM, Beivide Palacio MM, Díaz Díaz R, Haro Gabikagoeaskoa E, Méndez Incera F, Recio Muñiz TJ, et al. Código de buenas prácticas de investigación. Declaración nacional sobre integridad científica. Editorial de la Universidad de Cantabria; 2016.
21. Vargas Echeverría SL, Flores Galaz MM. Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investig Bibl Arch Bibliotecol Inf.* 2019;33(79):149. <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
22. Laura M, Perugini L, Solano AC. Teorías implícitas del liderazgo masculino y femenino según ámbito de desempeño. *Ciencia Psicológicas.* 2020 [citado el 27 de mayo de 2022]; 2:1339-1150. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v5n2/v5n2a02.pdf>
23. Jacobo V. Los impactos de la pandemia de la COVID-19 en los mercados laborales de america latina. *Revista Compendium.* 2021 [citado el 27 de mayo de 2022];8(2):99-120. <http://file:///C:/Users/LURIN/Downloads/935-1-4105-2-10-20210831.pdf>
24. Carlos ST. Pandemia Covid 19 y liderazgo daptativo mportancia de su sector eléctrico colombiano. *Cuad Latinoam Adm.* 2021;16(31):1-19. <http://dx.doi.org/10.18270/cuaderlam.v16i31.3209>
25. León Ventocilla JA. El liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Unitelec S.A.C., Surquillo 2021. [<https://hdl.handle.net/20.500.12692/77246>]: Universidad Cesar Vallejo; 2021.
26. León Ventocilla JA. El liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Unitelec S.A.C., Surquillo 2021. [<https://hdl.handle.net/20.500.12692/77246>]: Universidad Cesar Vallejo; 2021.
27. Romo AVE. Socialización Organizacional y Liderazgo como predictores del Bienestar Laboral en miembros de organizaciones. [Mexico]: UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO; 2021 [citado el 27 de mayo de 2022]. http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/bitstream/handle/DGB_UMICH/6280/FP-D-2021-1359.pdf?sequence=1&isAllowed=y
28. Chirinos Araque, Y. D. V., Meriño Córdoba, V. H., & Martínez de Meriño, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 84. <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- 29 Vargas Echeverría, S. L., & Flores Galaz, M. M. (2018). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación Bibliotecológica Archivonomía Bibliotecología e Información*, 33(79), 149. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
30. Santiago-Torner C, Rojas-Espinosa SR. Pandemia COVID-19 y compromiso laboral: relación dentro de una organización del sector eléctrico colombiano. *Rev Investig Desarro Innov.* 2021;11(3):437-50. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13342>
31. Villavicencio-Ayub E, Quiroz-González E, García-Meraz M, Santamaría-Plascencia E. Afectaciones personales y organizacionales derivadas del confinamiento por COVID-19 en México. *Estud gerenc.* 2021;85-93. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4270>
32. Pelekais C, Albarrán M, Aguirre R. El liderazgo de servicio como instrumento fundamental de productividad en las organizaciones universitarias de gestión privada. *Telos.* 2014;16(2):315-26. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99331125008>