

Work from home: Leadership style and work performance in the context of Covid-19

Rodríguez Pecho, Neir Franci¹, Chocce López, Presila², Huamani Jordan, Olger³, Acosta Enriquez Benicio Gonzalo⁴, Villena Zapata Luigi Italo⁵, Alor Minaya Daniel⁶, César Robin Vilcapoma Pérez⁷

^{1,2,3,5}Universidad Tecnológica del Perú, Perú, U18210012@utp.edu.pe, U18210711@utp.edu.pe, c18167@utp.edu.pe, C21102@utp.edu.pe

⁴Universidad Nacional de Trujillo, Perú, t528100220@unitru.edu.pe

^{5,7}Universidad César Vallejo, Perú, lwillenaz@ucvvirtual.edu.pe, cvilcapomape@ucv.edu.pe

Abstract- *The objective of the study was to determine the relationship between leadership style and job performance of supervisors of a company in the city of Lima, in the context of the work from home - WHF modality. The research was quantitative, of non-experimental design, of correlational-cross-sectional scope, two questionnaires were applied to 230 employees and 30 supervisors of the company Multiservicioscall. It is concluded that: (1) The type of leadership style is directly or inversely related to work performance, depending on the style that predominates in the employees and supervisors of the Multiservicioscall company in the context of working from home due to the Covid-19 pandemic. (2) The predominant leadership styles in the multiservicioscall company are Democratic and Laissez Faire, being found in the medium and high levels. (3) The collaborators denote an optimal work performance in the context of WHF, given that the dimensions of social ability, professional motivation and work commitment present the highest scores in the medium and high levels, respectively.*

Keywords- *Leadership style, work performance, work from home, Covid-19, company*

I. INTRODUCCIÓN

Durante la situación de pandemia a consecuencia del COVID-19, varias empresas interrumpieron sus actividades, otras cambiaron su modalidad de trabajo, de presencial a remoto [1]. En tanto, la mayoría de las empresas tecnológicas del mundo obligaron a sus empleados a trabajar desde casa en respuesta a la pandemia de COVID-19, lo que marcó un giro histórico en la magnitud de la experiencia y la percepción del trabajo desde casa (WFH) [2]. [3] al evaluar el impacto de la pandemia de Covid-19 en el comportamiento del liderazgo directivo, corroboraron empíricamente que el impacto exógeno de la pandemia y el liderazgo mostraron relaciones significativas.

El WFH no es un fenómeno nuevo; fue desarrollado para responder a la crisis del petróleo de la década de 1970 [4]. No obstante, términos como teletrabajo, trabajo remoto, trabajo

desde casa, trabajo móvil y teletrabajo se usan indistintamente, “oficia en casa” sigue siendo un término popular entre los gerentes y colaboradores de organizaciones en todo el mundo [5].

Casi dos años después, con la facilidad de las restricciones y los intentos periódicos de reabrir la sociedad, vemos que la pandemia ha dejado una marca permanente en los principios fundamentales del lugar de trabajo, ya que muchos trabajadores de la información expresan sus preferencias de seguir trabajando desde casa [6].

Se postula que la carencia de un buen liderazgo puede causar la recesión de una organización, es decir un estilo de liderazgo que no tiene precedencia en una organización también puede causar disturbios internos [7]. Además, según [8] el impacto del liderazgo en el rendimiento de los empleados es tanto directo como indirecto, y también sirve para predecir el potencial de éxito o fracaso de una organización. En ese sentido, las características que deben de identificar al líder de los directivos son imprescindibles, de esto depende en sus colaboradores el mejoramiento permanente, tomando en cuenta que existen diversos tipos de líderes entre los cuales no todos son los más eficientes para ser calificados como jefe, los estilos que más se identifican para los directivos; son el liderazgo transformacional y transaccional [9].

El estudio se realizó en la empresa Multiservicioscall de la ciudad de Lima, donde la adaptación del desempeño laboral mediante el trabajo remoto fue de menos a más de cara a las nuevas prácticas que fueron implementados, como los cuidados de seguridad preventivos, la implementación de nuevas herramientas digitales, nuevas estrategias y contar con un espacio adecuado para el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos. Al mismo tiempo que los trabajadores tuvieron que adaptarse a la nueva modalidad de trabajo de forma remota. En consecuencia, dicho cambio de modalidad impactó en su desempeño laboral, disminuyendo la calidad de trabajo, productividad y estado emocional.

Antecedentes

Digital Object Identifier: (only for full papers, inserted by LEIRD).
ISSN, ISBN: (to be inserted by LEIRD).
DO NOT REMOVE

Desde el contexto internacional, se logró reportar a: Alo *et al.* [10] realizaron un estudio con el propósito de vincular la pandemia de Covid-19 con las pérdidas económicas y fracasos financieros de empresas africanas, y situaron el papel del liderazgo y la gestión de impresiones para mitigar los efectos de los fracasos comerciales. Encontraron que, en particular, la falta de conocimientos tecnológicos y la ausencia de actividades comerciales en línea dificultaron que las empresas continúen operando. Arriban a la conclusión de que la pandemia de COVID-19 presentó oportunidades para las empresas en los mercados emergentes. Se considera que el trabajo flexible y la gestión de los empleados son fundamentales para evitar el fracaso empresarial. Finalmente, nuestros hallazgos muestran que, a pesar de la ausencia de apoyo institucional en los mercados emergentes africanos, varias firmas B2B de casos adoptaron rápidamente tecnologías digitales para comunicarse con socios y administrar operaciones comerciales en línea.

Manuti *et al.* [11] analizaron cómo los docentes italianos vivieron el primer confinamiento por COVID-19 en 2020, gestionando el difícil equilibrio entre las demandas laborales y los recursos personales para reducir los efectos negativos de esta condición en términos de estrés y agotamiento. Los participantes fueron 606 profesores italianos que trabajan en diferentes rangos educativos. Los resultados mostraron que los recursos personales juegan un papel importante para reducir los efectos de las demandas laborales sobre el agotamiento emocional y para amortiguar los efectos de los recursos laborales sobre el agotamiento emocional.

Garretsen *et al.* [3] fundamentándose en la hipótesis de la rigidez de la amenaza, propusieron la hipótesis de que los cambios disruptivos causados por Covid-19 condujeron a un aumento en el comportamiento de liderazgo directivo. Los resultados denotan que, durante el primer confinamiento, el liderazgo directivo aumentó significativamente. También encontramos que esta relación está moderada por las muertes por COVID-19 por país, el potencial sectorial de teletrabajo y el nivel organizacional de gestión. Nuestros hallazgos proporcionan nueva evidencia de cómo los grandes impactos exógenos como el COVID-19 pueden afectar el comportamiento del liderazgo.

Rafique *et al.* [12] analizaron la relación entre estrés laboral y el liderazgo transformacional (TL), particularmente en el entorno de la pandemia de COVID-19. Encontraron que demuestran que PJS impacta positivamente en el IWB de los empleados, negando la relación negativa entre el estrés laboral y el IWB encontrada en estudios previos. Además, este estudio encontró un impacto positivo de TL y KNS en IWB. KNS también modera la relación entre PJS e IWB mientras media parcialmente la relación entre TL e IWB. Por último, se discuten las implicaciones teóricas y prácticas.

Kloutsiniotis *et al.* [8] donde se examinó el impacto significativo del Liderazgo Transformacional (LCT) sobre la ansiedad de los empleados, el estrés personal y los sentimientos

de soledad dentro del contexto organizativo, con el consiguiente efecto sobre el burnout de los empleados. Este estudio enfatiza el papel de las prácticas de gestión de recursos humanos (HRM) en la mitigación de la relación entre el liderazgo transformacional (TFL) y el burnout. Los resultados, en general, ofrecen más apoyo a la relación entre las prácticas de gestión de recursos humanos (GRH), el liderazgo transformacional (TFL), las presiones laborales y el burnout de los empleados. Estos conocimientos son de gran importancia tanto para los profesionales de la GRH como para los directores de hotel.

En el ámbito nacional, se sitúan el estudio de Aquije *et al.* [13] que realizaron un análisis centrado en la repercusión del trabajo a distancia, y más concretamente del trabajo desde casa, en la dedicación de los empleados y su contribución a la consecución de los objetivos de la empresa. El 68% de los encuestados afirmó que trabajar desde casa les ha ayudado a aumentar su dedicación a la organización, y también lo reconocen como una ventaja competitiva para las empresas. Por otro lado, la cultura organizacional es un aspecto fundamental de la organización, que comprende un elemento sencillo pero esencial que todos los empleados poseen. La conclusión es que el trabajo remoto, aplicado de forma repentina y con el mínimo esfuerzo, mantiene el compromiso de los empleados. Las empresas que quieran adoptarlo como método de trabajo en el futuro deben seguir procedimientos y pasos específicos en su línea.

Marín y Ramírez [14] con el propósito de identificar la correlación entre el trabajo a distancia, es decir, el trabajo desde una oficina en casa, y el nivel de dedicación laboral exhibido por los agentes de vida individuales empleados en una empresa de seguros ubicada en la ciudad de Trujillo. Se infiere que los sustitutos de la vida personal informaron una alta tasa de teletrabajo con un 68 % y una alta tasa de compromiso laboral con un 85 %; el nivel de significancia (valor $P = 0,000$) fue inferior a 0,05, lo que indica que el teletrabajo estaba asociado con el trabajo personal del agente. se correlacionó el compromiso; nuevamente, se determinó el coeficiente de correlación de Pearson y se encontró que era 0.902, lo que indica una correlación muy fuerte.

De la Cruz y Rojas [15] analizaron la relación entre el trabajo remoto y el desempeño de los colaboradores de la Universidad Roosevelt. El estudio reveló una fuerte asociación positiva (Rho de Spearman = 0,797) entre el trabajo a distancia y el rendimiento laboral. Del mismo modo, se observó una fuerte relación positiva (Rho de Spearman = 0,726) entre la asistencia física y el rendimiento laboral. Además, se demostró que existía una fuerte asociación positiva entre la asistencia digital y el rendimiento laboral, como indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman (Rho=0,722). La supervisión presenta una notable asociación con el rendimiento laboral, como demuestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman (Rho=0,743). Del mismo modo, la formación muestra una fuerte relación con el rendimiento laboral, como

indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,792. En conclusión, el trabajo a distancia y el trabajo Existe una conexión entre el rendimiento.

Bases teóricas

Estilo de liderazgo

El constructo Estilo de Liderazgo fue introducido por Lewin, et al. a finales de la tercera década del siglo XX. Según estos autores, el estilo de liderazgo se clasifica en autocrático, democrático o laissez-faire y los climas de los grupos de trabajo se describieron, respectivamente, como hostiles, improductivos y desagradables; ocupado, cooperativo, productivo y agradable; y anárquico, improductivo, no cohesivo e insatisfactorio [16].

En tanto, [17] puntualizan que es imprescindible identificar las características en los líderes de los directivos, de esto depende que sus colaboradores mejoren de forma constante, tomando en cuenta que existen diversos tipos de líderes, entre los cuales no todos son los más eficientes para ser calificados como jefe. Cabe mencionar los estilos que más se identifican para los directivos; son el liderazgo transformacional y transaccional.

En el ámbito empresarial es fundamental tomar en consideración los estilos de liderazgo porque la falta de éste puede causar la recesión de una organización. De manera similar, un estilo de liderazgo que no tiene precedente en una organización también puede causar disturbios internos. Un líder puede exudar cualidades fabulosas a sus superiores, pero puede no ser aceptado por los empleados de nivel subordinado. Si los subordinados no creen que este líder puede o será destituido, entonces pueden irse a un pasto más verde [18].

Dimensiones de Estilo de Liderazgo

Según Lewin, Lippitt y White (1939), así como fue citado en [19] propusieron 3 estilos de liderazgo claramente definidos:

(1). El estilo autocrático favorece los comportamientos hostiles y agresivos. Es decir, los líderes tienen el control completo para la toma de decisiones, y tiene la potestad de decidir de qué manera hacer las cosas y en qué momento, piensa siempre que su decisión es la correcta y espera que los demás participantes lo obedezcan.

(2). En el liderazgo democrático, los líderes se dan el tiempo para compartir con sus trabajadores, motivan su participación y los involucran en la toma de decisiones. Por esto, el líder democrático cree conveniente enfrentar a toda situación que se presente al incluir a los empleados.

(3). En el estilo Laissez, los empleados desarrollan sus actividades con normalidad, de hecho, ellos saben cómo desarrollar, el líder interviene cuando sea necesario, confía en la experiencia y la responsabilidad de los trabajadores para realizar sus tareas designadas.

Desempeño laboral

El rendimiento en el trabajo puede definirse como el valor global previsto que los episodios discretos de comportamiento de un individuo aportan a una organización en un plazo determinado [20]. En tanto, [21] sugieren que el desempeño laboral se refiere al rendimiento y la efectividad con la que una persona ejecuta sus tareas y responsabilidades en su puesto de trabajo. Si bien, las características específicas pueden variar según el campo o la profesión, el buen desempeño generalmente implica cumplir con los objetivos establecidos y superar las expectativas.

Por otro lado, desde la perspectiva de [22], El rendimiento en el trabajo es una habilidad que manifiestan las personas que ocupan un puesto de responsabilidad y realizan su trabajo de forma que beneficie a la organización, ya sea en un sentido tecnológico, con bienes o servicios, y se evalúa de acuerdo con su liderazgo, objetivos y metas.

Además, las investigaciones académicas en el ámbito de la psicología organizativa plantean dos cuestiones fundamentales en relación con este concepto concreto. En primer lugar, es importante señalar que el rendimiento es una característica colectiva que incluye varias acciones distintas que se desarrollan a lo largo de un periodo determinado. Además, el atributo de comportamiento al que se refiere el rendimiento es su valor previsto para la empresa.

En consecuencia, el desempeño laboral se define en función de los resultados esperados en un campo específico y puede incluir tanto aspectos objetivos como subjetivos en la evaluación.

Dimensiones de Desempeño laboral según Serrano y Portalanza [19]

(1). Habilidad Social: Según [23] Las capacidades cognitivas y sociales que determinan el impulso y la capacidad de los individuos para adquirir, comprender y utilizar conocimientos, de manera que fomenten y mantengan una salud óptima. Desde la perspectiva de [24], las habilidades sociales comprenden el conjunto de comportamientos de un individuo, que permite una interacción adecuada y eficaz con las demás personas, expresando sus acciones y sentimientos de forma honesta en beneficio mutuo. Asimismo, relacionarse de forma productiva con las otras personas. Al existir una escasez de destrezas en el personal, puede ser expresado de forma

(2). Motivación profesional: Uno de los aspectos más relevantes y difíciles del liderazgo técnico gira en torno a la motivación; es una responsabilidad gerencial clave y, en particular, tiene características distintas dentro de una organización técnica [25]. Por lo tanto, la motivación es la fuerza vital de los colaboradores, que les impulsa a realizar sus actividades de mejor manera. Un personal motivado tiene la iniciativa de emprender, innovar, en el desarrollo de sus tareas, sin necesidad de que se los digan [26].

(3). Compromiso laboral: Según [27] el grado en que los empleados de una organización sienten que la organización satisface continuamente su necesidad. Esto se ejemplifica con

la satisfacción laboral, el compromiso laboral y el precio de la mano de obra. En ese sentido, el compromiso implica que el/la colaborador/a muestre una entrega total con la empresa, con las actividades laborales donde se desempeña [28]. En el estudio se centra al compromiso laboral como la forma de aplicar sus conocimientos, sus acciones de los trabajadores dentro de la empresa.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

Tipo y nivel de investigación.

El estudio se desarrolló siguiendo los lineamientos del enfoque cuantitativo porque se emplearon métodos y técnicas estadísticas para contrastar la hipótesis de investigación [29].

Según el tipo de investigación es básica, dado que se tuvo como propósito ampliar en conocimiento ya existente, utilizando teorías y modelos educativos [30]. Adicionalmente, el estudio fue de tipo transversal - correlacional, porque se enmarca en determinar el grado de relación entre la variable estilos de liderazgo y rendimiento laboral.

Población y muestra del estudio

Población

En cuanto a la población, esta fue compuesta por todos los colaboradores y supervisores de la empresa Multiservicioscall, conformado por un total de 260 colaboradores y supervisores de referida organización, distribuidos según se observa en la tabla 1.

TABLA I

POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA EMPRESA MULTISERVICIOSCALL

Rol	Población y muestra
Colaboradores	230
Supervisores	30
Total	260

Nota: Elaboración propia

Muestra

Para seleccionar a la muestra de estudio, se empleó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia atendiendo a criterios de accesibilidad a los participantes, llegando a obtenerse una muestra conformada por 230 colaboradores de diferentes áreas, los mismos que están bajo la dirección de 30 supervisores (ver tabla 1).

Técnicas e instrumentos de colecta de datos

Técnica documental:

a. Técnicas

Para iniciar el proceso de recogida de datos se utilizó la técnica de la encuesta, el mismo que posibilitó determinar el grado de asociación entre la variable, Estilo de Liderazgo y Rendimiento Laboral.

b. Instrumentos

Se empleó el test de estilos de liderazgo desarrollado inicialmente por Kurt Lewin y adaptado por Zuzama [31] para evaluar los estilos de liderazgo tales como autocrático, democrático y Laissez Faire. La ficha técnica indica que el tiempo de aplicación del instrumento fue de 20 minutos. Se empleó la escala Dicotómica, la cual se ponderó en una escala de cuatro puntos de valoración (inicio, medio y regular).

TABLA II

NIVELES DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE ESTILO DE LIDERAZGO

Dimensiones	Ítems	Niveles	Puntuación
Estilo autoritario	1,4,7,10,13,16,19,22,25,28	Inicio, medio y alto	1-2
Estilo democrático	2,5,8,11,14,17,20,23,26,29	Inicio, medio y alto	1-2
Estilo Laissez Faire	3,6,9,12,15,18,21,24,27,30	Inicio, medio y alto	1-2

El cuestionario de Desempeño Laboral es un instrumento de elaboración de los autores del presente estudio, diseñado con el objetivo de evaluar la variable desempeño laboral de en forma global y sus dimensiones. El tiempo de aplicación del instrumento fue de 10 minutos. Se empleó la escala de Likert, la cual se ponderó en una escala de cinco puntos de valoración (muy malo, malo, regular, bueno y muy bueno). Así mismo, el instrumento está constituido por 3 dimensiones que se fundamentan en la teoría analizada en el proceso de revisión de la literatura.

TABLA III

NIVELES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Dimensiones	Ítems	Niveles	Puntuación
Habilidad social	01-05	Bajo, medio y alto	1-5
Motivación profesional	06-10	Bajo, medio y alto	1-5
Compromiso laboral	11-15	Bajo, medio y alto	1-5
Desempeño laboral	01-20	Bajo, medio y alto	1-5

La prueba de validez mediante el juicio de expertos obtuvo valores representativos y aceptables. Dicha prueba estuvo a cargo de especialistas en el área de estudio.

El instrumento utilizado para evaluar los Estilos de Liderazgo se sometió a una prueba de fiabilidad empleando el coeficiente Alfa de Cronbach, resultando un valor de $\alpha=0,767$. Por el contrario, el instrumento utilizado para evaluar la variable Desempeño Laboral fue sometido a una prueba de fiabilidad empleando el coeficiente Alfa de Cronbach, donde el valor resultante obtenido fue $\alpha=0,857$, lo que indica que los instrumentos empleados presentaban una fiabilidad estadísticamente fiable [32].

Procesamiento y análisis de datos

Considerando que el estudio fue de alcance correlacional, inicialmente se buscó verificar el cumplimiento de la correlación bivariada con la prueba de Royston, y de esta manera determinar la prueba de correlación idónea para la evaluación de la correlación, así se identificó que la prueba de correlación fue la prueba de correlación de Rho de Spearman tanto para las variables de estudio, como para la evaluación entre la variable Estilos de Liderazgo y las dimensiones de la variable desempeño laboral, además se hizo uso del gráfico de barras con la finalidad de identificar los niveles en ambas variables, cabe destacar que todo el procesamiento de análisis de datos se realizó usando el software libre RStudio versión 4.2.2.

III. RESULTADOS

Análisis de Resultados

Considerando los resultados de la figura 1, encontramos que, en cada uno de los estilos de liderazgo, el nivel más preponderante en los participantes del estudio, fue el nivel medio, representado por el 45.0% en el estilo de liderazgo Autoritario, 51.5% en el estilo de liderazgo Democrático y del 63.0% en el estilo de liderazgo Laissez Faire, así también se encontró un porcentaje notable del 45.0% en el nivel de inicio en el estilo de liderazgo Autoritario, y porcentajes por encima del 18% en el nivel alto en el estilo de liderazgo Democrático (21.5%) y del 18.5% en el estilo de liderazgo Laissez Faire, es así que podemos afirmar que el nivel en cada uno de los estilos de liderazgo en los participantes en el contexto de Covid-19 de la empresa Multuservicioscall, presentó un nivel medio.

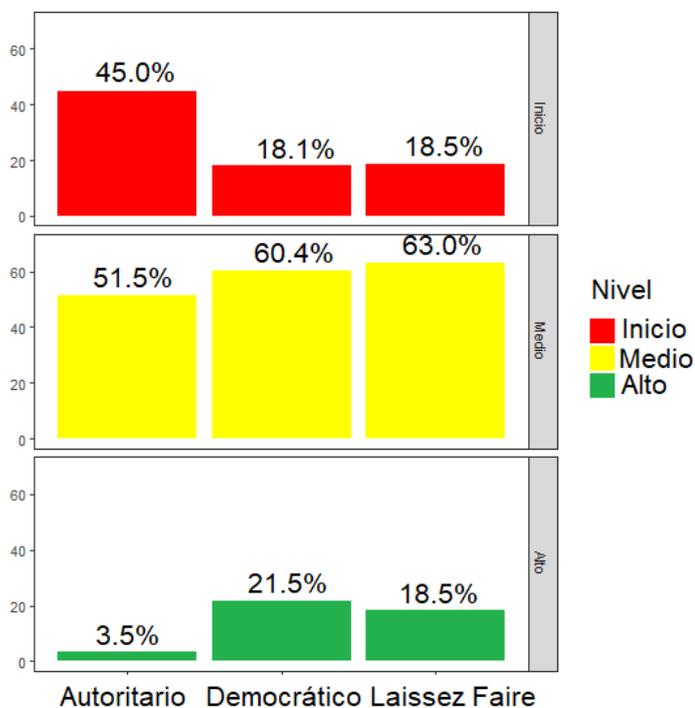
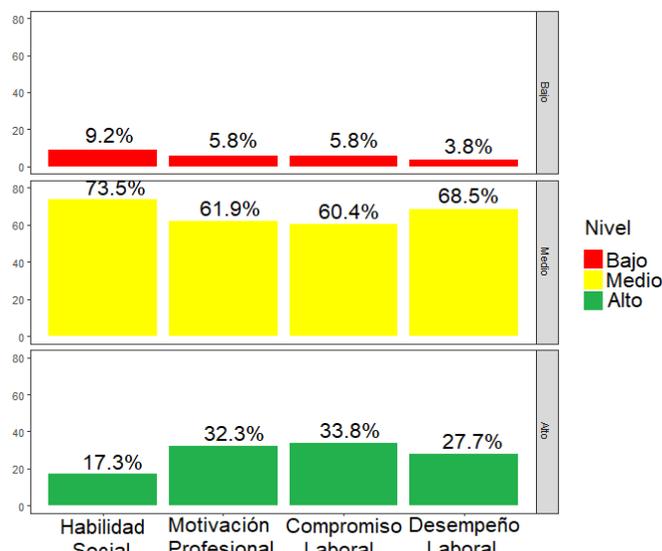


Figura 1. Barras de la distribución porcentual del estudio: Trabajo desde casa: Estilo de liderazgo y rendimiento laboral en el contexto de Covid-19, según Estilos de liderazgo y nivel

Basado en los resultados de la figura 2, el mayor porcentaje de participantes en el estudio, presentó el nivel medio en cada una de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral, representado por el 73.5% en la dimensión Habilidad Social, 61.9% en la dimensión Motivación profesional, 60.4% en la dimensión Compromiso Laboral, así como en la variable Desempeño Laboral, cuyo porcentaje en el nivel medio fue del 68.5%, es así que podemos afirmar que el nivel presentado en base a la percepción de los participante del estudio en la variable Desempeño Laboral en el contexto de Covid-19 de la



empresa Multuservicioscall, fue de nivel medio.

Figura 2. Barras de la distribución porcentual del estudio: Trabajo desde casa: Estilo de liderazgo y Desempeño Laboral en el contexto de Covid-19, según la variable Desempeño Laboral como en sus dimensiones y nivel.

Los hallazgos referentes a la figura 1 y 2, se corresponden parcialmente con los encontrados por Marín y Ramírez [14] donde se reportó que una proporción significativa de participantes, concretamente el 68%, declaró percibir el trabajo a distancia a un alto nivel. Además, una mayoría sustancial de participantes, concretamente el 85%, declaró experimentar un alto grado de compromiso laboral. Por otro lado, Aquije et al. [13] que analizaron el impacto del trabajo a distancia, concretamente la práctica de trabajar desde casa, en el compromiso de los empleados y su alineación con la misión de la empresa; según sus resultados, el 68% de los participantes declararon que el trabajo a distancia ha facilitado un aumento de su compromiso con la organización. Además, un porcentaje igual de encuestados considera el trabajo a distancia como una ventaja competitiva para las empresas. Por lo tanto, los resultados de este estudio validan la importancia de los estilos de liderazgo en el marco del trabajo a distancia y su impacto en el rendimiento laboral.

En la tabla 4, podemos verificar que el p-valor de significancia de la correlación de Spearman, resultó ser menor que 0.05 ($p < 0.05$), dando a conocer que existe relación significativa entre cada Estilo de Liderazgo con la variable Desempeño Laboral como en cada una de las dimensiones, cabe destacar que existió relación inversa o negativa entre el Estilo de liderazgo Autoritario tanto con la variable Desempeño Laboral como con cada una de sus dimensiones, además se registró una fuerza de correlación media negativa, entre el estilo de liderazgo autoritario con la dimensión Motivación profesional ($r_s = -0.58$), como también, con la variable Desempeño Laboral ($r_s = -0.55$), además se visualizó una correlación alta negativa entre el estilo de liderazgo autoritario con la dimensión Habilidad Social ($r_s = -0.70$) y con la dimensión Compromiso Laboral ($r_s = -0.67$), así también se encontró una correlación alta positiva entre el estilo de liderazgo Laissez Faire con la variable Desempeño Laboral ($r_s = 0.69$), destacando una fuerza de correlación muy alta positiva entre el estilo de liderazgo democrático y Laissez Faire con la dimensión Habilidad Social, Motivación Profesional y la dimensión Compromiso Laboral, finalmente existió una fuerza de correlación alta positiva entre el estilo de liderazgo democrático y la variable Desempeño Laboral ($r_s = 0.83$).

TABLA VI

PRUEBA DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE CADA ESTILO DE LIDERAZGO CON LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL COMO EN CADA UNA DE LAS DIMENSIONES DEL ESTUDIO: TRABAJO DESDE CASA: ESTILO DE LIDERAZGO Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL CONTEXTO DE COVID-19

Estilo de Liderazgo	Dimensiones de la variable Desempeño Laboral	n	rho	IC 95%	p-valor*
Estilo autoritario	Habilidad social	260	-0.70	[-0.76;-0.63]	0.000
Estilo democrático		260	0.83	[0.79;0.87]	0.000
Estilo Laissez faire		260	0.88	[0.85;0.91]	0.000
Estilo autoritario	Motivación profesional	260	-0.58	[-0.66;-0.49]	0.000
Estilo democrático		260	0.81	[0.76;0.85]	0.000
Estilo Laissez faire		260	0.82	[0.77;0.85]	0.000
Estilo autoritario	Compromiso laboral	260	-0.67	[-0.73;-0.60]	0.000
Estilo democrático		260	0.89	[0.86;0.91]	0.000
Estilo Laissez faire		260	0.79	[0.74;0.84]	0.000
Estilo de Liderazgo	Variable Desempeño Laboral	n	rho	IC 95%	p-valor*
Estilo autoritario	Desempeño Laboral	260	-0.55	[-0.63;-0.45]	0.000
Estilo democrático		260	0.83	[0.78;0.86]	0.000
Estilo Laissez faire		260	0.69	[0.62;0.75]	0.000

Nota: Se verificó el no cumplimiento de la correlación bivariada cada Estilo de Liderazgo con la variable Desempeño Laboral como en cada una de las dimensiones, con la prueba de Royston

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Los resultados presentados en la tabla 4 concuerdan con el estudio realizado por De la Cruz y Rojas [15], que examinó la

asociación entre el trabajo a distancia y el rendimiento laboral entre los trabajadores universitarios. El estudio reveló un vínculo positivo sustancial entre el trabajo a distancia y el rendimiento laboral, como indica un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,797. Del mismo modo, se observó una fuerte relación positiva entre el apoyo físico y el rendimiento laboral, como indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0,726$). Además, existe una asociación sustancial entre el apoyo digital y el rendimiento laboral, como evidencia el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0,722$). La relación entre supervisión y rendimiento laboral se muestra estadísticamente significativa, como indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,743. Del mismo modo, la relación entre la formación y el rendimiento laboral también resulta ser estadísticamente significativa, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,792.

Del mismo modo, Marín y Ramírez (14) llevaron a cabo un estudio para examinar la correlación entre el trabajo a distancia, específicamente los acuerdos de oficina en casa, y la dedicación al trabajo. Sus hallazgos revelaron una asociación estadísticamente significativa entre estas variables, con un valor P reportado de 0,000. Por lo tanto, el estudio realizado es significativo, ya que proporciona pruebas empíricas que apoyan la asociación entre los estilos de liderazgo y el rendimiento laboral.

IV. CONCLUSIONES

(1) Se corrobora empíricamente que el tipo de estilo de liderazgo se relaciona de manera directa o inversa con el desempeño laboral, según el estilo que predomine en los colaboradores y supervisores de la empresa multiservicioscall en el contexto del trabajo desde casa por la pandemia de Covid-19. Por lo tanto, se encontró que el estilo de liderazgo Autoritario se relaciona inversa o negativa con el Desempeño Laboral de los colaboradores; por el contrario, el estilo Democrático y Laissez Faire denotaron una correlación alta positiva con el Desempeño Laboral.

(2) Los estilos de liderazgo predominante en la empresa multiservicioscall es el Democrático y Laissez Faire encontrándose en los niveles medio y alto; por lo tanto, esto implica que los estilos de liderazgo ejercidos tanto por los supervisores y colaboradores propicia la comunicación activa, valora e incentiva a la participación de los trabajadores para la toma de decisiones en la empresa.

(3) Los colaboradores denotan un óptimo desempeño laboral en el contexto de WHF, dado que las dimensiones de habilidad social, motivación profesional y compromiso laboral presentan los mayores puntajes en los niveles medio y alto respectivamente.

REFERENCIAS

- [1] R. A. Harianto y P. N. Sari, «Strategic digitalization of UMKM business as an alternative to survive the COVID-19 pandemic», *Linguistics and Culture Review*,

- vol. 5, n.º S1, Art. n.º S1, jun. 2021, doi: 10.21744/lingcure.v5nS1.1446.
- [2] E. Knightley, G. Koutsopoulou, y C. Keyworth, «Changes in office workers' lived experiences of their own eating habits since working from home due to the COVID-19 pandemic: An interpretative phenomenological analysis», *Appetite*, vol. 188, p. 106760, sep. 2023, doi: 10.1016/j.appet.2023.106760.
- [3] H. Garretsen, J. I. Stoker, D. Soudis, y H. Wendt, «The pandemic that shocked managers across the world: The impact of the COVID-19 crisis on leadership behavior», *The Leadership Quarterly*, p. 101630, jun. 2022, doi: 10.1016/j.leaqua.2022.101630.
- [4] G. Gupta, R. A. Jadhav, M. Nataraj, y G. A. Maiya, «Effect of Covid-19 lockdown/ compulsory work from home (WFH) situation on musculoskeletal disorders in India», *Journal of Bodywork and Movement Therapies*, vol. 33, pp. 39-45, ene. 2023, doi: 10.1016/j.jbmt.2022.09.019.
- [5] A. Belzunegui-Eraso y A. Erro-Garcés, «Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis», *Sustainability*, vol. 12, n.º 9, Art. n.º 9, ene. 2020, doi: 10.3390/su12093662.
- [6] D. Smite, N. B. Moe, J. Hildrum, J. Gonzalez-Huerta, y D. Mendez, «Work-from-home is here to stay: Call for flexibility in post-pandemic work policies», *Journal of Systems and Software*, vol. 195, p. 111552, ene. 2023, doi: 10.1016/j.jss.2022.111552.
- [7] M. Kumaran, «3 - Leadership styles», en *Leadership in Libraries*, M. Kumaran, Ed., en Chandos Information Professional Series. Chandos Publishing, 2012, pp. 77-104. doi: 10.1016/B978-1-84334-658-6.50003-6.
- [8] P. V. Kloutsiniotis, D. M. Mihail, N. Mylonas, y A. Pateli, «Transformational Leadership, HRM practices and burnout during the COVID-19 pandemic: The role of personal stress, anxiety, and workplace loneliness», *International Journal of Hospitality Management*, vol. 102, p. 103177, abr. 2022, doi: 10.1016/j.ijhm.2022.103177.
- [9] A. P. M. H. D. Salinas, G. B. P. Pinto, R. P. R. Vera, y P. M. R. Vera, «Estilos de liderazgo en organizaciones educativas: aproximaciones teóricas», *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 27, n.º 97, Art. n.º 97, ene. 2022, doi: 10.52080/rvgluz.27.97.12.
- [10] O. Alo, I. Ali, N. Zahoor, A. Arslan, y I. Golgeci, «Impression management and leadership in failing or failed business-to-business firms during and post-COVID-19: Empirical insights from Africa», *Industrial Marketing Management*, vol. 113, pp. 1-13, ago. 2023, doi: 10.1016/j.indmarman.2023.05.018.
- [11] A. Manuti, M. L. Giancaspro, C. G. Gemmano, y F. Morrelli, «Coping with the unexpected: A job demands/resources study exploring Italian teachers' remote working experience during the COVID-19 lockdown», *Teaching and Teacher Education: Leadership and Professional Development*, vol. 1, p. 100010, dic. 2022, doi: 10.1016/j.tatelp.2022.100010.
- [12] M. A. Rafique, Y. Hou, M. A. Z. Chudhery, M. Waheed, T. Zia, y F. Chan, «Investigating the impact of pandemic job stress and transformational leadership on innovative work behavior: The mediating and moderating role of knowledge sharing», *Journal of Innovation & Knowledge*, vol. 7, n.º 3, p. 100214, jul. 2022, doi: 10.1016/j.jik.2022.100214.
- [13] F. Y. Aquije Ortiz, V. D. Cabo Cappillo, A. J. Millones Lapoint, y A. J. Moreno Prado, «El home office como herramienta para mejorar el engagement: caso de una empresa privada del sector asegurador en Perú», abr. 2021, Accedido: 15 de junio de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/175767>
- [14] S. E. Marín y I. K. D. Ramírez, «Trabajo remoto y compromiso laboral del agente de vida individual en una compañía de seguros», *SCIENDO*, vol. 25, n.º 3, Art. n.º 3, nov. 2022, doi: 10.17268/sciendo.2022.038.
- [15] D. D. De La Cruz y V. G. Rojas Aguilar, «El trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt, 2022», *Universidad Continental*, 2022, Accedido: 15 de junio de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12074>
- [16] M. A. West, «Organizational Climate», en *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, N. J. Smelser y P. B. Baltes, Eds., Oxford: Pergamon, 2001, pp. 10923-10926. doi: 10.1016/B0-08-043076-7/01408-X.
- [17] L. A. Montoya, O. L. Monterrosa, S. N. Lobo, y B. S. Muñoz, «Estilos de liderazgo de la alta dirección en industrias exportadoras de Barranquilla», *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 24, n.º 86, pp. 575-591, 2019.
- [18] M. Kumaran, «3 - Leadership styles», en *Leadership in Libraries*, M. Kumaran, Ed., en Chandos Information Professional Series. Chandos Publishing, 2012, pp. 77-104. doi: 10.1016/B978-1-84334-658-6.50003-6.
- [19] B. J. Serrano Orellana y C. Alexandra Portalanza, «Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional», *Suma Neg*, vol. 5, n.º 11, pp. 117-125, nov. 2014, doi: 10.1016/S2215-910X(14)70026-6.
- [20] J. J. Martocchio, «Pay, Compensation, and Performance, Psychology of», en *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences (Second Edition)*, J. D. Wright, Ed., Oxford: Elsevier, 2015, pp. 611-617. doi: 10.1016/B978-0-08-097086-8.22012-6.
- [21] J. Arnold y Randall, *Psicología del Trabajo. Comportamiento Humano en el Ámbito Laboral. Quinta Edición*, Quinta edición. Pearson, 2012. Accedido: 18 de junio de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://www.crisol.com.pe/libro-psicologia-del-trabajo-comportamiento-humano-en-el-ambito-laboral-quinta-edicion-9786073214780>
- [22] Y. J. Olivera-Garay, L. L. Leyva-Cubillas, A. C. Napán-Yactayo, Y. J. Olivera-Garay, L. L. Leyva-Cubillas, y A. C. Napán-Yactayo, «Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores», *Revista Científica de la UCSA*, vol. 8, n.º 2, pp. 3-12,

ago. 2021, doi: 10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003.

- [23] G. L. Kreps y L. Neuhauser, «1 - Designing health information programs to promote the health and well-being of vulnerable populations: The benefits of evidence-based strategic health communication», en *Meeting Health Information Needs Outside Of Healthcare*, C. Arnott Smith y A. Keselman, Eds., Chandos Publishing, 2015, pp. 3-17. doi: 10.1016/B978-0-08-100248-3.00001-9.
- [24] A. Barrientos Fernández, «Habilidades sociales y emocionales del profesorado de educación infantil relacionadas con la gestión del clima de aula», <http://purl.org/dc/dcmitype/Text>, Universidad Complutense de Madrid, 2015. Accedido: 5 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=127319>
- [25] B. C. Liang, «Chapter 4 - Management and Leadership», en *The Pragmatic MBA for Scientific and Technical Executives*, B. C. Liang, Ed., San Diego: Academic Press, 2013, pp. 51-66. doi: 10.1016/B978-0-12-397932-2.00004-1.
- [26] A. N. Choi, S. K. Flowers, y S. D. Heldenbrand, «Becoming more holistic: A literature review of nonacademic factors in the admissions process of colleges and schools of pharmacy and other health professions», *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*, vol. 10, n.º 10, pp. 1429-1437, oct. 2018, doi: 10.1016/j.cptl.2018.07.013.
- [27] F. Zahedi, «Quality Information Systems», en *Encyclopedia of Information Systems*, H. Bidgoli, Ed., New York: Elsevier, 2003, pp. 631-646. doi: 10.1016/B0-12-227240-4/00145-3.
- [28] L. Daouk-Öyry, A.-L. Anouze, F. Otaki, N. Y. Dumit, y I. Osman, «The JOINT model of nurse absenteeism and turnover: A systematic review», *International Journal of Nursing Studies*, vol. 51, n.º 1, pp. 93-110, ene. 2014, doi: 10.1016/j.ijnurstu.2013.06.018.
- [29] T. Y. Quispe y L. Z. B. Villalta, «Epistemología e Investigación Cuantitativa», *IGOVERNANZA*, vol. 3, n.º 12, Art. n.º 12, dic. 2020, doi: 10.47865/igob.vol3.2020.88.
- [30] S. Carrasco, *Metodología de la Investigación Científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*, Decimonovena. Perú: San Marcos, 2019.
- [31] J. M. Zuzama Covas, «Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real», nov. 2017, Accedido: 4 de agosto de 2023. [En línea]. Disponible en: <http://dspace.uib.es/xmlui/handle/11201/3638>
- [32] R. F. DeVellis, *Scale Development: Theory and Applications*. SAGE Publications, 2016.

