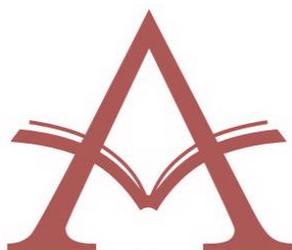


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

**LIDERAZGO SERVICIAL Y LA PASIÓN POR EL
TRABAJO EN EL CONSORCIO E&F, SORITOR
2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

GALLARDO AGUILAR CÉLIDA
CODIGO ORCID: 0000-0003-2126-8949

ASESOR:

Dr. PALACIOS SÁNCHEZ JOSÉ MANUEL
CODIGO ORCID: 0000-0002-1267-5203

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

LIMA, PERÚ

MARZO, 2021

Dedicatoria

A Dios por darme la vida y la salud para poder seguir adelante con todos mis propósitos. A mis padres Teresa y Eusebio por haber creído en mí en todo momento y aun en la distancia siempre recibí su apoyo moral y su amor infinito. A mis hermanos Elvis y Leonelly a quienes día a día debo de darles el gran ejemplo de superación. A mis padrinos Carmen y Jorge mis jefes de trabajo por haberme proporcionado un espacio en mis labores para dedicarle tiempo a mis estudios. A Zately un gran amigo más que amigo un hermano mayor. A mis compadres quienes me dieron una familia junto con mi ahijada Zoé Valentina ofreciéndome su amor y cariño sincero. A mis profesores, muchas gracias por su tiempo y apoyo en mi formación profesional.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por protegerme durante este camino y llenarme de sabiduría y fortaleza para seguir adelante pese a los obstáculos que se presentaron en este recorrido difícil pero no imposible.

A mis padres por haberme inculcado valores como la perseverancia para no rendirme jamás y continuar adelante pese a las adversidades que la vida me presenta.

A mis padrinos por otorgarme ese tiempo que necesitaba para estudiar y llegar a tiempo a la universidad.

A Zanelly por recordarme todos los días que yo puedo ser la mejor en todo lo que me proponga.

A mis compadres y ahijada porque siempre me apoyaron en todo lo que necesitaba.

Gracias a todas las personas que confiaron en mí y ayudaron directa o indirectamente en la realización de este proyecto.

Resumen

La presente tesis tuvo como finalidad determinar la relación del liderazgo de servicio con la pasión por el trabajo del personal del Consorcio E&F, Soritor 2020. Este consorcio es una compañía peruana, localizada en la ciudad de Soritor, provincia de Moyobamba, departamento de San Martín, posee una dedicación al rubro de la construcción de edificios y elaboración de proyectos en magnitudes variadas.

La investigación estuvo realizada mediante un nivel descriptivo correlacional, que se realizó bajo el enfoque cuantitativo aplicando la técnica de la encuesta a 166 trabajadores del consorcio E&F. Los resultados a base de las estadísticas evidenciaron que un 80,1 % de encuestados estuvieron de acuerdo que la integración del liderazgo servicial es un factor productivo para el crecimiento de la empresa, asimismo un 84,9 % estuvo de acuerdo que la pasión por el trabajo se rige mediante la confianza y seguridad del trabajador. Concluyendo con un resultado científico, que ambas variables poseen una correlación evidente de 0.970, la cual es un resultado válido.

Palabras claves: Liderazgo servicial, pasión por el trabajo.

Abstract

The purpose of this thesis was to determine the relation of servant leadership on the passion for work of the personnel of the E&F Consortium, Soritor 2020. This consortium is a Peruvian company, specifically located in the city of Soritor, province of Moyobamba, department of San Martin, which is dedicated to the construction of buildings and elaboration of projects of various magnitudes.

The research was conducted through a descriptive correlational level, which was carried out under the quantitative approach by applying the survey technique to 166 workers of the E&F consortium. The results based on statistics showed that 80.1 % of respondents agreed that the integration of servant leadership is a productive factor for the growth of the company, also 84.9 % agreed that the passion for work is governed by the trust and confidence of the worker. Concluding with a scientific result, both variables have an evident correlation of 0.970, which is a valid result.

Key words: Servant leadership, passion for work.

Tabla de contenidos

Dedicatoria	iii
Agradecimientos.....	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Lista de Tablas	x
Lista de Figuras	xii
Introducción	1
Capítulo I: Problema de la Investigación	4
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	4
1.2 Planteamiento del Problema	5
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	6
1.3 Objetivos de la Investigación	6
1.3.1. Objetivo General.	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.....	7
1.5 Limitaciones de la Investigación	7
Capítulo II: Marco Teórico	9
2.1 Antecedentes de la Investigación	9

2.1.1.	Internacionales.	9
2.1.2.	Nacionales.	12
2.2	Bases teóricas	16
2.2.1.	Liderazgo de servicio	16
2.2.2.	Pasión por el trabajo o engagement.....	20
2.3	Definición de Términos Básicos.....	23
Capítulo III: Marco Metodológico		25
3.1	Enfoque de la Investigación	25
3.2	Variables.....	25
3.2.1.	Operacionalización de variables.....	25
3.3	Hipótesis	26
3.3.1.	Hipótesis General.	26
3.3.2.	Hipótesis Específicas.....	27
3.4	Tipo de Investigación	27
3.5	Diseño de la investigación.....	27
3.6	Población y Muestra	27
3.6.1.	Población.....	27
3.6.2.	Muestra.....	28
3.7	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	28
3.7.1.	Técnica.	28

3.7.2. Instrumento de recolección de datos	29
Capítulo IV: Resultados	30
4.1 Análisis de los Resultados	30
4.1.1. Distribución de frecuencia.	30
4.1.2. Correlación.	46
Discusión	51
Conclusiones	52
Recomendaciones	54
Referencias	56
Anexos.....	66
Anexo 01: Matriz de consistencia	66
Anexo 02: Instrumento de la Investigación.....	67
Anexo 03: Instrumento de Validación	69
Anexo 04: Carta de autorización.....	73
Anexo 05: Base de datos	74

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables	26
Tabla 2. Estadísticos de fiabilidad del instrumento.....	29
Tabla 3. Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos	29
Tabla 4. Pregunta 01: ¿Considera usted que la atracción y desarrollo del talento humano tiene una incidencia en la formación de un líder servicial?.....	30
Tabla 5. Pregunta 02: ¿Está usted de acuerdo que los líderes de carácter competitivo y dedicado emplean una gestión fructuosa?.....	31
Tabla 6. Pregunta 03: ¿Piensa usted que un líder servicial debe estar constantemente ideando proyectos que beneficien al progreso de la empresa?.....	32
Tabla 7. Pregunta 04: ¿Cree usted que intervenir con nuevas ideas de manera paulatina contribuye a la productividad empresarial?.....	33
Tabla 8. Pregunta 05: ¿Considera usted que el líder debe valorar el rendimiento profesional de los demás trabajadores en una empresa?.....	34
Tabla 9. Pregunta 06: ¿Está usted de acuerdo que promover la colectividad laboral en grupos de trabajo ayuda a la consolidación de un proyecto?.....	35
Tabla 10. Pregunta 07: ¿Piensa usted que la ejecución del liderazgo servicial posee un compromiso ético con el panorama laboral?.....	36
Tabla 11. Pregunta 08: ¿Está usted de acuerdo que las aptitudes positivas que aplica un líder promueve la superación profesional y personal de los demás empleadores?.....	37
Tabla 12. Pregunta 09: ¿Piensa usted que la innovación y motivación por parte del empleado está relacionada con su estadía en la labor?.....	38

Tabla 13. Pregunta 10: ¿Cree usted que los trabajadores tienden a dar un mejor servicio mediante la estimulación de innovación diariamente?.....	39
Tabla 14. Pregunta 11: ¿Considera usted que la creatividad como una virtud que influye en la comodidad de los trabajadores de una empresa?.....	40
Tabla 15. Pregunta 12: ¿Piensa usted que gracias a la creatividad surge nuevas ideas que pueden llegar a tener una aceptación favorable en el rubro especializado del servicio brindado?.....	41
Tabla 16. Pregunta 13: ¿Considera usted que la confianza del empleador aplicada en su labor tiene como resultado una mayor eficacia para la empresa?.....	42
Tabla 17. Pregunta 14: ¿Piensa usted que cada empleador debe tener confianza en su labor para una producción elegible y acercamiento a la pasión por el trabajo?.....	43
Tabla 18. Pregunta 15: ¿Cree usted que la satisfacción laboral está relacionada con la empatía y cooperación por parte de los trabajadores?.....	44
Tabla 19. Pregunta 16: ¿Considera que la satisfacción laboral tiene como objetivo dar la mayor confianza a los empleados y por ende desarrollar nuevas destrezas que mejoren el ecosistema profesional?.....	45
Tabla 20. Correlaciones entre las variables Liderazgo servicial y pasión por el trabajo	46
Tabla 21. Correlación entre las variables atracción, desarrollo y pasión por el trabajo.....	47
Tabla 22. Correlación entre las variables reinvencción continua y pasión por el trabajo.....	48
Tabla 23. Correlación entre las variables valoración de resultados, relaciones y pasión por el trabajo.....	49
Tabla 24. Correlación entre las variables personificar valores y pasión por el trabajo.....	50

Lista de Figuras

Figura 1: Gráfico de barras de la Pregunta 01. ¿Considera usted que la atracción y desarrollo del talento humano tiene una incidencia en la formación de un líder servicial? Fuente: Elaboración propia – SPSS.....	30
Figura 2: Gráfico de barras de la Pregunta 02: ¿Está usted de acuerdo que los líderes de carácter competitivo y dedicado emplean una gestión fructuosa? Fuente: Elaboración propia – SPSS	31
Figura 3: Gráfico de barras de la Pregunta 03: ¿Piensa usted que un líder servicial debe estar constantemente ideando proyectos que beneficien al progreso de la empresa? Fuente: Elaboración propia – SPSS.....	32
Figura 4: Gráfico de barras de la Pregunta 04: ¿Cree usted que intervenir con nuevas ideas de manera paulatina contribuye a la productividad empresarial? Fuente: Elaboración propia – SPSS.....	33
Figura 5: Gráfico de barras de la Pregunta 05: ¿Considera usted que el líder debe valorar el rendimiento profesional de los demás trabajadores en una empresa? Fuente: Elaboración propia – SPSS	34
Figura 6: Gráfico de barras de la Pregunta 06: ¿Está usted de acuerdo que promover la colectividad laboral en grupos de trabajo ayuda a la consolidación de un proyecto? Fuente: Elaboración propia – SPSS	35
Figura 7: Gráfico de barras de la Pregunta 07: ¿Piensa usted que la ejecución del liderazgo servicial posee un compromiso ético con el panorama laboral? Fuente: Elaboración propia – SPSS	36

Figura 8: Gráfico de barras de la Pregunta 08: ¿Está usted de acuerdo que las aptitudes positivas que aplica un líder promueve la superación profesional y personal de los demás empleadores?	
Fuente: Elaboración propia – SPSS	37
Figura 9: Gráfico de barras de la Pregunta 09: ¿Piensa usted que la innovación y motivación por parte del empleado está relacionada con su estadía en la labor? Fuente: Elaboración propia – SPSS	38
Figura 10: Gráfico de barras de la Pregunta 10: ¿Cree usted que los trabajadores tienden a dar un mejor servicio mediante la estimulación de innovación diariamente? Fuente: Elaboración propia – SPSS	39
Figura 11: Gráfico de barras de la Pregunta 11: ¿Considera usted la creatividad como una virtud que influye en la comodidad de los trabajadores de una empresa? Fuente: Elaboración propia – SPSS	40
Figura 12: Gráfico de barras de la Pregunta 12: ¿Piensa usted que gracias a la creatividad surge nuevas ideas que pueden llegar a tener una aceptación favorable en el rubro especializado del servicio brindado? Fuente: Elaboración propia – SPSS	41
Figura 13: Gráfico de barras de la Pregunta 13: ¿Considera usted que la confianza del empleador aplicada en su labor tiene como resultado una mayor eficacia para la empresa? Fuente: Elaboración propia – SPSS	42
Figura 14: Gráfico de barras de la Pregunta 14: ¿Piensa usted que cada empleador debe tener confianza en su labor para una producción elegible y acercamiento a la pasión por el trabajo? Fuente: Elaboración propia – SPSS	43
Figura 15: Gráfico de barras de la Pregunta 15: ¿Cree usted que la satisfacción laboral está relacionada con la empatía y cooperación por parte de los trabajadores? Fuente: Elaboración propia – SPSS	44

Figura 16: Gráfico de barras de la Pregunta 16: ¿Considera que la satisfacción laboral tiene como objetivo dar la mayor confianza a los empleados y por ende desarrollar nuevas destrezas que mejoren el ecosistema profesional? Fuente: Elaboración propia – SPSS45

Introducción

La presente tesis tuvo como propósito demostrar cómo influye el liderazgo de servicio con la pasión por el trabajo dentro del Consorcio E&F, Soritor 2020, del mismo modo, se plantearon los siguientes planteamientos específicos tales como determinar de qué manera la atracción y desarrollo del talento influye con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020. En continuidad, se estableció identificar de qué manera la reinversión continua influye con la pasión por el trabajo en los colaboradores de este consorcio. Posteriormente, se planteó precisar de qué manera la valoración no solo de los resultados sino de las relaciones se relaciona con la pasión por el trabajo en los colaboradores de la compañía anteriormente mencionada. Por consiguiente, se determinó de qué manera la personificación de valores se relaciona con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020. A condición de probar nuestras series de hipótesis formuladas, producto de nuestra presente investigación, partiendo con el planteamiento que el liderazgo de servicio se relaciona con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020. En consonancia, con la misma se desprendieron los siguientes planteamientos como son que la atracción y desarrollo del talento del liderazgo de servicio, se relaciona significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020. A esto se agrega, que la reinversión continua del liderazgo de servicio influye significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del consorcio en cuestión. Asimismo, se formuló que la valoración no solo de los resultados sino de las relaciones del liderazgo de servicio se relaciona significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores de la mencionada compañía peruana. De la misma forma, se planteó que la personificación de valores del liderazgo de servicio se relaciona significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

Se elaboró desde un punto de vista cuantitativo, usando una técnica positiva para la reelección de datos relevantes en el contenido de la investigación, siendo esta la encuesta, además con la ayuda de un cuestionario virtual, estuvo conformada por 16 preguntas cerradas con alternativas tipo Likert realizadas a base de las variables de estudio “Liderazgo servicio” y “Pasión por el trabajo” para la verificación completa de la relación que existe entre ambas variables, procesando los datos recolectados con el Software SPSS v26. Se trató de una investigación de nivel descriptiva correlacional, con una población estudiada de 290 trabajadores en el área administrativa y actividad obrera del consorcio E&F, pero la muestra realizada fue de 166 colaboradores.

La investigación está estructurada por los siguientes capítulos:

El capítulo I, se visualiza el desarrollo del problema de investigación exponiendo la realidad problemática que abarca el consorcio E&F, estableciendo los objetivos generales y específicos al problema planteado ¿Cómo se relaciona el liderazgo de servicio con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020?, así como su justificación y limitaciones.

El capítulo II, elaborada dentro del Marco Teórico, los antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas, así como las definiciones de términos básicos de las variables “Liderazgo de servicio” y la “Pasión por el trabajo”.

El capítulo III, expone la metodología de la investigación, bajo el enfoque de investigación cuantitativa, operacionalización de las variables, hipótesis, diseño de la investigación, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos.

El capítulo IV, presenta los resultados obtenidos a base de los datos procesados adquirido del capítulo III, mediante el análisis de distribución de frecuencias de cada una de las 16

preguntas del cuestionario y la correlación entre las variables de estudio haciendo uso de la correlación r de Pearson. Por otro lado, se expone las discusiones, las cuales son explicadas mediante la comparación de resultados o conclusiones de diferentes autores con las que obtuvieron en esta investigación.

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En el ámbito mundial se entiende como pasión por el trabajo como un estado valorativo alrededor de nuestro ámbito de trabajo, por el cual creamos un deseo y/o sentimientos de nuestro empleo. Siendo así que la pasión por el trabajo influye en la realización de este, realizar las actividades asignadas genera placer sobre la persona, siendo así que invierte mayor tiempo y esfuerzo en realizarla de manera correcta para sentirse satisfecho con uno mismo (Salessi et al., 2017).

En el entorno nacional se podría decir que, en base a la muestra de un estudio realizado en nuestro país, se identificó que el entusiasmo por el trabajo integra sentimientos de vigor, mismos que son necesarios para el análisis en relación a otros espacios del bienestar asociadas al trabajo. En este estudio realizado sugieren continuar acreditando mediante futuros estudios que las personas tienden a sentirse altamente orgullosas y entusiasmadas con su trabajo demostrando gran responsabilidad y compromiso con el mismo (Flores, 2015).

En el Consorcio E&F se ha logrado identificar que existe un problema básico con los trabajadores que se dedican a las actividades en el campo llámese Operarios, Oficiales y Ayudantes y es que, no se sienten comprometidos con las actividades encargadas, les falta involucrarse más con el objetivo de la empresa, se ha notado que trabajan sin ganas y que están siempre ansiosos por el horario de salida sin importarles si cumplieron o no con la labor encomendada para el día.

Se podría decir que lo que ha causado este suceso es la falta de liderazgo servicial en la parte directiva, falta reforzar esa relación entre el liderazgo servicial y la pasión por el trabajo entre los trabajadores del Consorcio, ya que se pudo haber presentado durante horas de trabajo conflictos entre trabajador y jefe, al no aplicarse un tipo de liderazgo adecuado u otra

problemática presente en distintas empresas. Esto pudo ser originado por la falta de atracción por parte del consorcio, ya que al solicitar personal externo esto no se ha logrado o que durante horas de trabajo no se impulse o desarrolle las habilidades que presentan los trabajadores, siendo la función de líder deficiente, originando que se disminuya los índices de bienestar o pasión de los empleados.

En efecto esto a largo plazo podría causar deficiencias de parte de los trabajadores, siendo que estas podrían perder el respeto por sus superiores o la motivación para realizar sus funciones, originando tanto problemas internos como externos, ya que la empresa podría verse perjudicada al generar menores ganancias de las previstas (pérdidas económicas), causando el despido de trabajadores. Ante esto, recalcar que el líder designado debe mantener a su equipo de trabajo unido, siendo así eficiente durante las horas de trabajo correspondientes, anteponiendo sus necesidades y preocupaciones, promoviendo así un clima de bienestar y el sentimiento de pasión al realizar sus funciones asignadas. Es por ello, que se debe implementar el tipo de liderazgo servicial y la pasión por el trabajo entre el personal directivo y los operarios, ya que este generará un mayor desempeño en el Consorcio, beneficiándola posiblemente con mayores ganancias.

Es por ello, que, habiendo redactado un contexto previo a la problemática a desarrollar, la presente investigación responde, por medios científicos, a la pregunta: ¿Cómo se relaciona el liderazgo servicial con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020?

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1. Problema General.

¿Cómo se relaciona el liderazgo servicial y la pasión por el trabajo de los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020?

1.2.2. Problemas Específicos.

Primero. ¿Cómo se relaciona la atracción y desarrollo del talento con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020?

Segundo.- ¿Cómo se relaciona la reinversión continua con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020?

Tercero.- ¿Cómo se relaciona la valoración no solo de los resultados sino de las relaciones con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020?

Cuarto.- ¿Cómo se relaciona el personificar valores con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General.

Determinar la relación del liderazgo servicial con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos.

Primero. - Determinar la relación de la atracción y desarrollo del talento con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

Segundo. - Determinar la relación de la reinversión continua con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

Tercero. -Determinar la relación de la valoración no solo de los resultados sino de las relaciones con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

Cuarto. -Determinar la relación de la personificación de valores con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

1.4 Justificación e Importancia de la Investigación

1.4.1 Justificación teórica

Se propone en esta investigación poder resolver el tema a tratar que es la relación del liderazgo servicial dentro de la pasión por el trabajo. En la cual se explicará mediante teorías el punto de vista de esta investigación; también así el resolver las enigmáticas que tiene los estudiantes futuros que desarrollen sobre este tema en común.

1.4.2 Justificación práctica

Se propone que mediante los resultados adquiridos en el constante proceso de investigación y desarrollo paulatino evidencia justifican la misma, debido a que con las conclusiones y recomendaciones se ayudara a mejorar los puntos necesarios que fortalecerán la calidad productiva al brindar el servicio especificado, dando así pautas relevantes que transformarán y enriquecerán notoriamente los objetivos, misión y visión del consorcio. Siendo así, el poder evidenciar claramente la relación que se presenta en ambas variables elegidas

1.5 Limitaciones de la Investigación

Como principal limitación para el desarrollo dinámico de la presente investigación ha sido la pandemia por el COVID-19, que influyó de manera negativa en diferentes aspectos de la coyuntura nacional e internacional, además se evidenció que el aspecto académico educativo, laboral, social y otros fueron detenidos repentinamente para dar inicio a la cuarentena, además este problema está relacionado en cierto nivel con las próximas limitaciones manifestadas.

De igual manera, la velocidad de internet resultó ser un factor negativo y relevante al momento de realizar las investigaciones adecuadamente en un plazo ágil y veloz, puesto que la mayoría de personas ejecutaron sus actividades remotamente, es decir desde sus hogares, dando como resultado una lentitud en la velocidad de internet, debido a la saturación de las redes.

Por otro lado, no fue posible concretar reuniones presenciales con los asesores personales para una contribución necesaria de consejos e información empleada en la investigación, ya que se encontraba prohibido la visita o reuniones con otros ciudadanos, sin embargo, esta limitación se pudo mejorar con la ayuda esencial de las reuniones virtuales vía aplicativos de video llamadas.

Consecuentemente, no se pudo realizar visitas paulatinas a la sede universitaria, las bibliotecas físicas se encontraban cerradas impidiendo la adquisición de información significativa para una elaboración cotidiana en la investigación.

Otra de las grandes limitaciones es que la investigación fue de corte transversal muy breve en el tiempo, debido a que el sector construcción ha ido reactivándose los primeros días de junio en forma paulatina, ya que muchas compañías que iniciaron sus trabajos se encuentran aquellas que estén relacionadas al sector inmobiliario, que estén por realizar acabados y que hayan iniciado trabajos antes de la cuarentena obligatoria dado que habrían realizado únicamente excavaciones, con riesgo de colapso de las edificaciones. Por ello, muchas de estas corporaciones dedicadas a este rubro para poder operar debían acatar ciertos lineamientos dictaminados por el Ministerio de Salud (Minsa) para evitar que se incremente el número de infectados con el nuevo coronavirus. Para luego presentar sus planes de emergencia de salud ocupacional y esperar el visto bueno del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

A esto se suma, que el reinicio de sus operaciones no fue con la participación total de sus colaboradores, sino bastante reducida en cuanto a personal nos referimos, entre administrativos y obreros, sin dejar de mencionar que se había promulgado una serie de medidas normativas por el gobierno que los condicionaban al cumplimiento de las mismas, para iniciar nuevamente sus actividades en el sector inmobiliario.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales.

En la tesis de doctorado “Liderazgo de servicio como promotor de procesos de generación de sentido: efectos en el alcance de metas y en los comportamientos laborales contraproducentes” se buscó explicar que es lo que caracteriza al liderazgo de servicio, como el interés que poseen los trabajadores o colaboradores y por su manera de organizarse tomando en cuenta siempre los valores éticos, es por ello que, este liderazgo logra que las personas estén más motivadas al momento de realizar su trabajo. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 638 personas conformada por voluntarios de diferentes países como México, España y Argentina obteniendo como resultado que para España y México el 61 y 69% respectivamente no se centraban en la motivación mientras que el 64% en Argentina si lo tomaba en cuenta (Lázaro, 2017).

En la tesis doctoral “A multilevel analysis of servant leadership within the organization: Organizational citizenship behavior social capital and effectiveness” se precisó que debido a los problemas que han surgido durante estos años ya sea en empresas, gobiernos, negocios debido a ello, las personas han decidido tomarle más importancia al liderazgo, estos son aquellos que muestran una gran responsabilidad priorizando las necesidades que poseen sus colaboradores o trabajadores incluso por encima de los intereses que se pueda tener en la empresa o negocio. Su investigación se desarrolló bajo un estudio empírico utilizando como técnica el análisis con una muestra de 171 empresas hoteleras conformadas por 343 grupos de trabajo y 835 trabajadores obteniendo como resultado que el liderazgo servidor es como la práctica que se realiza o el liderazgo que posee el gerente lo cual tiene gran influencia en los trabajadores (Langreo, 2017).

En el artículo “Liderazgo Servidor, Conceptualización, desarrollo e implicaciones para la investigación” se buscó explicar los aspectos de este tipo de liderazgo, en este caso menciona 10 características que poseen los líderes servidores entre las cuales están: escuchar, tener empatía, la recuperación, conciencia, persuasión, conceptualización, prospectiva, mayordomía, compromiso con el crecimiento de las personas y construcción de comunidad. Además, cabe resaltar que es importante trabajar de la mano con los valores y las acciones de liderazgo que logren ser transmitidas de buena manera para apoyar al equipo (Espinosa y Esguerra, 2016).

En el artículo “Aplicación del Liderazgo Servidor en las Organizaciones” se precisa que este liderazgo ayuda a identificar las relaciones que existen entre el comportamiento de las personas dentro de la organización y la influencia del liderazgo que estos llegan a poseer desde la participación de manera activa con los empleados y clientes, es un método estratégico para así ayudar a que el trabajador sea más apasionado con lo que hace y que sobre todo se comprometa realmente con la lealtad de la empresa para poder trabajar de manera conjunta para producir en su trabajo y tengan un mejor desempeño respecto a ello (Marín, 2017).

En la tesis de “Liderança Servidora: Um estudo em uma organização Nova Comunitária” se busca la intención de implementar el tema de liderazgo servidor en investigaciones no gubernamentales, además busca el comportamiento adecuado por los líderes servidores en organizaciones religiosas y en iglesias católicas. También mencionan diez factores con los que se podría medir a un buen líder servicial frente a los empleados de la empresa: altruismo, humildad, confianza, estímulo, mediador, valores morales, modesto, visión, servicio y benefactor (Braga, 2018).

En el artículo “Paixao pelo trabalho: Uma ferramenta poderosa” buscan estudiar los comportamientos de los individuos dentro del campo de labor, obteniendo así amplios resultados con los cuales se podrían estudiar a un futuro. Es por ello que está muy relacionado a la

Psicología Positiva y la Psicología Organizacional Positiva, analizaran sus comportamientos para estudiar y llegar a obtener un resultado óptimo para la empresa. Dando como resultado un mayor incentivo a los trabajadores, además la empresa recibiría un incremento de productividad desarrollando mayor eficacia en sus labores (Pereira M. M., 2018).

En el artículo “Evidências de Validade da Escala de Paixão pelo Trabalho em Amostras Brasileiras” explica que realizaron unas pruebas que fue aplicada a diferentes partes de las comunidades brasileñas y de distintos puestos de labor, dando con el resultado que la pasión por el trabajo debe ser medida de por igual manera en todas las ocupaciones ya que ello genera un impacto en el bienestar laboral de los trabajadores brasileños. Optar por evaluar la pasión por el trabajo y la calidad de vida que tienen en su labor, ayudaría a ver qué medidas se tendrían que utilizar para ser efectiva una motivación he incrementar su productividad y su pasión por el trabajo al emplearlo (Pereira et al., 2018).

En el artículo para optar el grado de maestría “O conflito trabalho-família e família-trabalho e a sua relação com o sentimento de culpa, satisfação com a vida e a satisfação e paixão pelo trabalho”, indica que es inevitable no encontrar conflictos dentro de las empresas, sugiero unas estrategias con la cual podrían mejorar y encontrar cuál es su principal factor para tener pasión por el trabajo. Es por ello que realizaron un estudio metodológico cuantitativo con el objetivo de saber cuáles son sus conflictos trabajo-familia, conflicto familia-trabajo, satisfacción con la vida, etc. Con el fin de mejorar y ayudar a los trabajadores teniendo una mayor productividad, eficacia y motivo para realizar sus labores. Mejorando el ambiente laboral el cual tiene beneficio para ambos (Martin, 2017).

En la tesis “Passion envers le travail et vocation: le paradoxe de la passion obsessive” indica que la pasión por el trabajo debe ser la adecuada cuando influyen ambos factores cuales son la relación positiva en el trabajo y en la familiar. Señala que se podría presentar la pasión

obsesiva por el trabajo de parte de los empleados, la cual tiene como factor mejorar su productividad dejando de lado la autenticidad como trabajador. La cual lleva a un factor positivo en busca de un propósito que tiene como resultado dar beneficios, productividad y eficacia con su labor a la empresa (Fortin, 2020).

En el artículo “¿Podemos apasionarnos por el trabajo?: Una revisión de la pasión para el trabajo” indica que hay dos tipos de pasión por el trabajo: la armoniosa y la obsesiva. Todo ello se relaciona en el aspecto en el que se encuentre la persona y el ambiente laboral que esté sometido en el trabajo. La pasión dependiendo de la importancia y el valor que tomen en su vida, las actividades podrían formar parte de la identidad de la persona. Además, que se le podría definir a dicha actividad como su pasión ya que lo realiza eventualmente. Por parte de la pasión armoniosa no tiende a ser muy obligada la labor, que por más que le guste y sea importante la actividad, no lo hace agobiante ya que mide su tiempo de trabajo y empleado para las actividades (Lisbona et al., 2016).

2.1.2. Nacionales.

En la tesis para optar el grado de magister “Componentes del proceso de pasión por el trabajo en colaboradores de organización sin fines de lucro peruanas” indica que la pasión por el trabajo se ve reflejado en la intención del empleado de agregar valor y ganas a su labor. Para ello deben tomar estrategias con finalidad de presidir los factores que influyen en la conducta laboral ofrecida por el colaborador como: el contexto laboral, la conducta laboral, la intención de trabajo y emocionalmente; llegando a ofrecerle a los colaboradores un ambiente laboral óptimo en el cual se sienta agradable y sea el reflejo de una mejor productividad (Cáceres y Calonge, 2016).

En la tesis “Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado” tuvieron como objetivo el engagement dentro del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Por el cual realizaron encuestas: desempeño laboral y

engagement, el cual recolectaron datos que se aplica en la labor. Se observa que el desempeño laboral se relaciona un 89% frecuentemente con el engagement, que tiene como resultado un trabajo óptimo y eficaz por el personal el cual lleva a una satisfacción por sus labores, además de estos resultados tuvieron como respuesta a la dimensión “vigor” directamente 91%, dimensión “dedicación” 90% y dimensión “absorción” 88.5%, estas dimensiones fueron el resultado de las encuestas (Mendoza y Gutiérrez, 2017).

En la tesis “El engagement y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada – Lima Norte, Lima – Perú, 2018” buscan encontrar el significado del impacto del engagement en sus labores del personal administrativo utilizando las dimensiones de vigor y dedicación las cuales son empleadas. Teniendo como resultado el impacto en el desempeño de los colaboradores en cual podría aumentar en su efectividad. El resultado de las encuestas la empresa cuenta con un alto calificativo de la dimensión de vigor, es decir dan lo mejor de manera voluntaria y no se conforman con solo cumplir. Su punto débil es la política salarial y el ascenso. En la dimensión dedicación se puede apreciar que los colaboradores están orgullosos de la labor que realizan por ende tiene niveles altos de automotivación y sentido de pertenencia con el trabajo. En la dimensión “absorción” tenemos dos resultados el cual los colaboradores optan por una actitud conciliadora y positiva, otro grupo de porcentaje de trabajadores optan por el enfrentamiento (Grados, 2018).

En la tesis para optar el licenciamiento en Administración “Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura – Chiclayo 2018” busca la implementación del engagement con talleres personalizados el cual permitirá impulsar y mejorar el crecimiento personal y profesional de sus colaboradores dando como resultado mayor productividad y un buen ambiente laboral. Para ello se realizó un tipo de

encuesta Likert para ver el nivel que presentan los colaboradores teniendo como referencia las dimensiones de engagement y productividad. El nivel de engagement presentado por los colaboradores es bajo con 63.6% y el 30.9% de colaboradores considera un nivel regular. El nivel de productividad el cual está muy enlazado con el engagement tuvo como resultado 50,9% de los encuestados señalaron que es baja o mala, y el 43,6% indico que es regular, es por ello que el engagement y la productividad influyen mucho en los colaboradores para una mayor productividad y competitividad en el mercado (Cayotopa, 2018).

En la tesis para optar el licenciamiento en Psicología “Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima” indican que tiene como propósito ver la relación entre engagement y satisfacción laboral dentro de su empresa, la cual realizaron unas encuestas que se le aplico a 100 varones con una media de edad de 30 años. Los colaboradores que tienen engagement y son satisfechos laboralmente tienden a estar identificados con una mayor motivación, proactividad, responsabilidad e involucramiento con la compañía eficazmente, esto lleva a un incremento de productividad además de proporcionar mayor rentabilidad a la compañía, otorgando un mejor servicio a sus clientes de manera especial (Messarina, 2019).

En la tesis para optar el licenciamiento en Administración “Relación ente el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Royal Knit S.A.C. – Año 2017” indican que en la compañía textil tiene una problemática la cual es la falta de prioridad en los pedidos causándole así estrés, fatiga y situaciones conflictivas en los colaboradores. Se realizará una encuesta la cual mostrara la relación que tienen el engagement y el desempeño laboral tomando como dimensiones de “dedicación”, “absorción”, “vigor” y “desempeño laboral”. Se tiene como resultado con las encuestas en la dimensión vigor y desempeño laboral, tratar de realizar integración de todos los colaboradores para obtener niveles de energías altos llegando a trabajar de manera intensa y eficientemente. En la dimensión dedicación y desempeño laboral de los

trabajadores tiene como resultado tratar de llamar la atención con los trabajos para un mayor entusiasmo y orgullo por su labor. La dimensión absorción y el desempeño laboral tiene como resultado mejorar el ambiente de trabajo de esta manera obteniendo mayor concentración con las actividades. La variable de engagement y el desempeño laboral se ve que emplear las dinámicas y juego de integración trae mayor compromiso con los compañeros y mejora el ambiente laboral (Calla, 2019).

En la tesis para optar el grado de licenciada en Psicología “Engagement laboral en colaboradores de una empresa de ventas corporativas de telecomunicaciones” buscan el objetivo cual es el engagement laboral que muestran los colaboradores de la empresa. Realizaron unas encuestas de 112 colaboradores, obtuvieron un resultado promedio por las variables sociodemográficas edad, nivel académico, tiempo de permanencia, tipo de contrato y salario mensual. El cual se ve reflejado en las labores en su intensidad, concentración y motivación que les da la compañía para realizar un buen trabajo, además de otorgarle un ambiente y grupo laboral competitivo y solidario (Maldonado, 2020).

En la tesis para obtener el grado de magíster “La relevancia del liderazgo de servicio y sus características en la creatividad del empleado administrativo de una universidad” tuvieron como objetivo ver la importancia del liderazgo de servicio frente a los trabajadores, realizando una encuesta con los factores de liderazgo servicial, creatividad, empoderamiento, responsabilidad, humildad y autenticidad, teniendo como resultado un gran grupo de los empleados que emplean estos factores en sus labores logrando obtener un ambiente favorable para la compañía, colaboradores y clientes. Dando un resultado por los jefes obteniendo mayor liderazgo de servicio con autenticidad, empoderamiento, humildad, responsabilidad, pero no optan por tener coraje y aceptación personal (Villegas, 2019).

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Liderazgo de servicio

2.2.1.1. *Concepto de liderazgo*

El liderazgo puede definirse como la competencia por la cual una persona puede influir en las demás debido a sus emociones, actos, formas de pensar y opiniones; esta capacidad es importante dentro de una organización ya que encamina a sus pares con decisiones positivas basándose en sus saberes y experiencias, e impulsa acciones que permitan conseguir los fines y objetivos que se hayan definido (Lavado y Vargas, 2017).

2.2.1.2. *Teorías sobre liderazgo*

2.2.1.2.1. *Teoría del “gran hombre” o de los rasgos de personalidad*

La teoría del gran hombre o la de los rasgos de personalidad de los líderes determina que aquellas personas denominadas como líderes tienen habilidades ingénitas que los hace diferentes de los demás y asimismo favorecen la capacidad que tienen de influenciar en las acciones de sus compañeros o trabajadores, el precursor de esta teoría es Carlyle quien exponía en sus escritos que los líderes nacían y que no se hacen reflejada en su frase “la historia es solo la biografía de grandes hombres” (Soto, 2017).

2.2.1.2.2. *Los diversos enfoques del liderazgo*

El liderazgo puede tener diversos enfoques según esta teoría, en primer lugar, existe la teoría de rasgos en la cual se determina a un líder basándose en sus atributos hereditarios los cuales tienen que ser positivos, tales como la autoestima, la conciencia o la responsabilidad; una segunda teoría es la de las conductas donde el liderazgo no se basa tanto en los atributos del líder, sino que se funda en los actos que éste realice; finalmente se explica el enfoque de la teoría de contingencia en el cual ni los atributos ni las acciones que tenga el líder influye en un liderazgo

positivo ya que lo que influencia para lograr un buen liderazgo son los factores del ambiente y el comportamiento de los trabajadores (Gayan, 2004, citado por Rondán Bojorquez, 2018,p.24).

2.2.1.2.3. La teoría situacional del liderazgo

La teoría situacional expone que no es posible utilizar un único estilo del liderazgo en todas las situaciones, debido a que los diversos casos e inconvenientes existentes en la realidad pueden abordarse de la mejor manera al utilizar diversos estilos de liderazgo con el fin de lograr que los trabajadores cumplan de manera efectiva sus labores, por esto en la presente teoría se describe la importancia de capacidad de adaptación que debe tener el líder e ir habituándose de acuerdo a las cualidades de las diversas personas a las cuales se planea dirigir (Soto, 2017).

2.2.1.3. Los enfoques actuales del liderazgo

2.2.1.3.1. El Liderazgo Transformacional

Este es un nuevo enfoque del significado de liderazgo, donde el líder se encamina a la formación de equipos, la estimulación y la cooperación de la totalidad de los trabajadores de diversas organizaciones, el líder transformacional fomenta una mejor y mayor productividad y generar ocasiones con la cual se genere el crecimiento de manera personal como laboral de los empleados; este tipo de líder debe ser proactivo, integrador, desarrollador, potenciador y debe motivar los logros comunes (Lavado & Vargas, 2017).

2.2.1.3.2. Liderazgo Transaccional

En este estilo de liderazgo se da una relación de intercambio entre el líder y sus subordinados; el líder establece claramente los objetivos, y los mecanismos que se utilizarán para lograrse y además se elabora un sistema de incentivos con los cuales se trata de mantener motivados a los trabajadores para que tengan un compromiso mayor con las metas de la organización y que además trabajen en armonía (Melenje, 2016).

2.2.1.3.3. El liderazgo servicial

El modelo de liderazgo servicial, de servicio o servidor hace referencia a la capacidad que posee una persona de tener cualidades de líder pero además ser una persona servicial; para este tipo de líder lo más importante no es el poder, por el contrario, tiende a compartirlo con los demás y trata de que las necesidades de sus trabajadores estén satisfechas y que crezcan de manera personal y laboral; de igual manera poseen sentido de la justicia y de la moral muy desarrollados y una autodeterminación y autoconciencia muy bien desarrolladas (Martínez, 2018).

Se define a esta clase de liderazgo como uno de los que posee un carácter distinguida, eficaz y elegible en situaciones respectivas para el progreso paulatino del área laboral, en el cual el líder del grupo ejemplifica las acciones que se ejecutan, encontrando un valor excepcional en cada ejercicio, pues lo fundamental es manifestar la importancia de cada operación, mostrando la relevancia que existe para la gestión ordenada en la empresa, de igual manera es significativo presentar los objetivos grupales (Bárcena, 2016).

2.2.1.4. Los elementos del liderazgo servicial

En la publicación de “El liderazgo de servicio y su efecto transformador: el caso del centro del muchacho trabajador” se expone que el liderazgo servicial posee elementos los cuales son importantes para el buen desarrollo de esta capacidad, asimismo estos componentes fueron establecidos por Greenlaf. Primeramente, se evidencia que el servicio a los demás es de gran ayuda para mejorar el progreso continuo de los individuos que rodean el proyecto central, aportando técnicas y métodos eficientes en cualquier aspecto direccional. Por otro lado, el enfoque holístico del trabajo determina que el empleador centre su vida profesional, personal y laboral en un mismo medio, permitiendo que esta refleje un objetivo prioritario y significativo en el rendimiento conceptual de la labor designada. Como tercer punto, la promoción de sentido de

comunidad expresa a la cooperación apropiada constante entre los participantes que se rigen ante los hechos y comportamiento del líder servidor. Finalmente, la toma de decisiones compartidas involucra a todo el personal de diferentes ámbitos de la empresa a encontrar soluciones y brindar percepciones cualificadas para el procesamiento sistemático de la corporación (Guerra, 2016).

2.2.1.5. *El servicio a los demás*

El líder tiene que caracterizarse por influir de manera positiva en los demás colaboradores, es por ello que brindar un servicio de gestos amables, productivos, atentos y de valoración profesional motiva al crecimiento personal y laboral de un empleador o individuo que presente dificultades en ciertos aspectos personales (Pérez L. G., 2020).

2.2.1.6. *Enfoque holístico del trabajo*

El enfoque holístico en el campo laboral promueve a la motivación de que los empleadores formen parte de la relevancia progresiva de la empresa, incrementado su disciplina y responsabilidad con su trabajo, de manera que mejorara la calidad profesional y particular (Rico &, 2020).

2.2.1.7. *Promoción de un sentido de comunidad*

El sentido de comunidad ejerce la colectividad en un área respectiva, donde cada miembro ejecute una labor significativa para la cooperación laboral o académica y responsabilidad equivalente, promoviendo a la unificación de los miembros participantes (Visedo, 2015).

2.2.1.8. *Toma de decisiones compartida*

La toma de decisiones compartida determina la estructuración de ideas o soluciones que ayuden a optar por la mejor opción al realizar o debatir una situación, esto se desarrolla de manera colectiva, donde el líder y los demás trabajadores de diversas funciones desarrollan una reunión significativa para el futuro de la resolución (Molina et al., 2020).

2.2.2. Pasión por el trabajo o engagement

2.2.2.1. Concepto de pasión por el trabajo o engagement

La expresión “engagement” puede definirse como aquella sensación positiva y entusiasta que puede expresarse o exteriorizarse a través de la intensidad, el grado de energía y la pasión con respecto del trabajo que realiza; permite además que las personas creen canales comunicativos asertivos entre jefes y trabajadores, y entre los propios trabajadores; en otras palabras, con el engagement se logra un clima de adecuación y de avance continuo siendo un trabajador como siendo un líder (Grados, 2018).

Se define la pasión por el trabajo como la comodidad que presenta un individuo al estar constantemente contribuyendo con ideas, mejoras, consejos y actividades hacia una empresa, logrando sentir una comodidad necesaria que influya de manera natural en la experiencia laboral y personal (Valleran y Nathalie, 2019).

2.2.2.2. Dimensiones del engagement

2.2.2.2.1. El Vigor

El vigor se refiere a los rangos de energía que posee el trabajador, que además debe poseer una gran resistencia psicológica mientras realiza sus labores además de brindar todo el esfuerzo posible inclusive cuando se presenten obstáculos o impedimentos en el procedimiento (López y Chiclana, 2017).

2.2.2.2.2. La dedicación

La dedicación es el esmero, afán o ahínco con el que se desarrollan las tareas, cuando una persona posee dedicación se dice que tiene una gran participación laboral además de tener sentimientos de pasión, intensidad, afición y motivación por el trabajo (Flores et al., 2015).

2.2.2.2.3. La absorción

En esta dimensión se está totalmente inmerso en las labores que se realizan, además aquí se tiene la sensación donde parece que el tiempo transcurre de manera más rápida; aquí también se producen inconvenientes para dejar de seguir con las labores debido a que se siente mucho goce respecto de lo que se está realizando (Mendoza y Gutiérrez, 2017).

2.2.2.3. Factores que facilitan la pasión por el trabajo o engagement

2.2.2.3.1. Los bienes materiales

Si la organización en la cual se trabaja brinda o posee los bienes mobiliarios o instrumentos necesarios para realizar las tareas de manera eficiente y de calidad, entonces el operario presenta un mayor empeño respecto de sus labores (Vivanco et al., 2019).

2.2.2.3.2. El bienestar del hogar

Cuando el trabajador tiene relaciones positivas y sanas dentro de su familia y hogar, este buen ánimo se refleja en las relaciones laborales; el salario, y cuanta satisfacción le cause el mismo al trabajador influye mucho en este factor (Durango, 2016).

2.2.2.3.3. El tipo de liderazgo

La manera o el tipo de liderazgo que se maneje en la organización tiene estrecha relación respecto de la pasión que tengan los trabajadores para trabajar, ya que un liderazgo positivo aumentará la satisfacción y la motivación de los empleados (Vinces, 2018).

2.2.2.3.4. Las condiciones del ambiente

Las reglas, normas, políticas y situación cultural que posea la organización o empresa contribuyen tanto positiva como negativamente en la pasión laboral o engagement (Candia et al., 2017).

2.2.2.3.5. Retos en el trabajo

Cuando las labores o tareas que deben cumplir los trabajadores les representen un reto respecto de sus habilidades y sus competencias y donde además se posee cierto grado de autonomía cuando se debe tomar decisiones para llevarlas a cabo generan pasión por las labores (Vinces, 2018).

2.2.2.4. *Beneficios de la pasión por el trabajo*

Un trabajador apasionado con su trabajo es dinámico y tiene valores que van de acuerdo con la empresa, además que, a nivel personal, mejora la salud, disminuye la depresión y se presentan más emociones positivas; y dentro de la empresa se comprometen más con la misma y aumentan una mejora en su rendimiento y en la calidad con la que trabajan (Candia et al., 2017).

2.2.2.5. *Competencia profesional*

La competencia profesional se define como un grupo de habilidades y destrezas adquiridas durante el desarrollo académico educativo y personal, que sirven de forma activa en la elaboración profesional destacada en el aspecto laboral, siendo capaz de ejercer funciones importantes en una institución privada o pública (Flórez, 2017).

2.2.2.6. *Desarrollo personal*

El desarrollo personal tiene como definición, la adquisición de valores, responsabilidades, comportamientos ejercidos en respectivas situaciones, ética profesional y habilidades que se emplean asiduamente. La influencia psicológica es importante para crecer como individuo en una sociedad abarcada de problemas coyunturales que afectan directamente o indirectamente a la integridad conductual, de igual manera es imprescindible fortalecer los factores que inciden en los aspectos distributivos del desarrollo individual (Araque, 2018).

2.3 Definición de Términos Básicos

Atracción y desarrollo

En el liderazgo la atracción y desarrollo que ejerce un líder debe ser sustancial para la elaboración de un proyecto, emplear una persuasión de manera directa con las demás personas, de tal forma que se desarrolla una conexión primordial en el desarrollo del objetivo que se desea lograr (Maxwell, 2020).

Creatividad

La definición de creatividad se centra en el aspecto de identificación de nuevas ideas y formas de desarrollar métodos competentes para el beneficio de todos los colaboradores de una empresa, asimismo especificar detalladamente las ideas, haciendo uso de los recursos cercanos, muestra un desenvolvimiento de apreciación y disposición al enfrentar una situación de riesgo laboral, poniendo en práctica la imaginación e información elegible (Arena, 2019).

Confianza del empleador

Se define a la confianza del empleador como el constante desarrollo de seguridad, honestidad, la capacidad de cumplir normativamente y responsablemente con las actividades de diferentes grados de importancia que se le encarga a un trabajador, y obteniendo expectativas eficientes (Chávez y Olguín, 2019).

Innovación

La innovación se define probablemente como uno de los principales aspectos que posee una marca para poder sobresalir en el rubro mercantil, identificarse con elementos particulares, reconocimientos de componentes idóneos, con la capacidad de imaginar nuevos métodos, actividades, es por ello que los colaboradores deben conservar esta característica para la constante adaptación de la empresa periódicamente (Kelley, 2016).

Personificar valores

Emplear la personificación de valores atribuye a la representación de estos en un campo profesional, implicando la simbolización de la tolerancia por parte del líder hacia los trabajadores, el respeto continuo y mutuo en el ambiente laboral, la empatía por las situaciones complicadas que afronta un individuo o la propia empresa, demostrando una capacidad discreta y disciplinada (Collazos, 2018).

Reinvención continua

La reinvención continua presenta elementos importantes como la creatividad, innovación y mejora constante en el proceso de adquisición de un comportamiento adecuado y un proyecto perfectamente consolidado, donde la gestión administrativa y logística este constantemente transformando y modificando los parámetros competentes (Pérez J. B., 2019).

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la que se refleja en el comportamiento y ambiente de trabajo del empleador, puesto que el clima brindado es de tranquilidad, colaboración y comunicación constante para una mejor producción, esto permite la visualización de calidad necesaria que se desea brindar al público (Marínwz, 2016).

Valoración de resultados y relaciones

La valoración de los resultados influye en la evaluación que conlleva cada producto conseguido en el proceso de trabajo, en el cual es ideal brindar consejos útiles para una mejor elaboración y de igual manera proporcionar cumplidos satisfactorios para la promoción de una prolongada función idónea, mediante las relaciones que se consagran en el sector profesional (Cañeque y Cañeque, 2018).

Capítulo III: Marco Metodológico

3.1 Enfoque de la Investigación

La presente investigación se ha desarrollado bajo el enfoque cuantitativo. El “enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014).

3.2 Variables

3.2.1. Operacionalización de variables.

3.2.1.1. Variable 1

Liderazgo de servicio

3.2.1.1.1. Dimensiones e indicadores.

El servicio a los demás

Personificar valores

Enfoque holístico del trabajo

Atracción y desarrollo

Promoción de un sentido de comunidad

Reinvención continua

Toma de decisiones compartida

Valoración de resultados y relaciones

3.2.1.2. Variable 2

Pasión por el trabajo

3.2.1.2.1. Dimensiones e indicadores.

Competencia profesional.

Innovación.

Creatividad.

Desarrollo Personal.

Confianza del empleador.

Satisfacción laboral

Tabla 1*Operacionalización de las variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	Escala	Niveles de rango
Liderazgo de servicio	Se define a esta clase de liderazgo como uno de los que posee un carácter distinguida, eficaz y elegible en situaciones respectivas para el progreso paulatino del área laboral, en la cual el líder del grupo ejemplifica las acciones que se ejecutan, encontrando un valor excepcional en cada ejercicio, pues lo fundamental es manifestar la importancia de cada operación, (Bárcena, 2016).	El liderazgo servicial muestra la necesidad y relevancia de cada actividad que desarrolla los trabajadores, asimismo el líder ejemplifica y colabora con una producción de mejora frecuente.	El servicio a los demás	Personificar valores	1, 2	Cuestionario	(1) Totalmente de acuerdo	Mala 8 - 18 Regular 19 - 29 Buena 30 - 40
			Enfoque holístico del trabajo	Atracción y desarrollo	3, 4	Cuestionario	(2) de acuerdo, ni en desacuerdo	
			Promoción de un sentido de comunidad	Reinvención continua	5, 6	Cuestionario	(4) en desacuerdo	
			Toma de decisiones compartida	Valoración de resultados y relaciones	7, 8	Cuestionario	(5) Totalmente desacuerdo	
Pasión por el trabajo	Se define la pasión por el trabajo como la comodidad que presenta un individuo al estar constantemente contribuyendo con ideas, mejoras, consejos y actividades hacia una empresa, logrando sentir una comodidad necesaria que influya de manera natural en la experiencia laboral y personal (Valleran & Nathalie, 2019).	La pasión por el trabajo refleja la confianza, estabilidad emocional y desarrollo profesional en un ambiente laborable positivo.	Competencia profesional	Innovación	9, 10	Cuestionario	(1) Totalmente de acuerdo	Mala 8 - 18 Regular 19 - 29 Buena 30 - 40
			Desarrollo personal	Creatividad	11, 12	Cuestionario	(2) de acuerdo, ni en desacuerdo	
				Confianza del empleador	13, 14	Cuestionario	(3) no de acuerdo, ni en desacuerdo	
			Satisfacción laboral	15, 16	Cuestionario	(4) en desacuerdo	(5) Totalmente desacuerdo	

3.3 Hipótesis

3.3.1. Hipótesis General.

El liderazgo de servicio se relaciona con la pasión por el trabajo en los colaboradores del

3.3.2. Hipótesis Específicas.

Primero: La atracción y desarrollo del talento del liderazgo de servicio, se relaciona significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

Segundo: La reinversión continua del liderazgo de servicio se relaciona significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

Tercero: La valoración no solo de los resultados sino de las relaciones del liderazgo de servicio se relaciona significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

Cuarto: La personificación de valores del liderazgo de servicio se relaciona significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

3.4 Tipo de Investigación

El tipo de investigación aplicada a la presente investigación fue no experimental, puesto que se estudia a los fenómenos en su ambiente natural, evitando la realización y modificación sobre alguna de las variables (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014).

3.5 Diseño de la investigación

La presente investigación tuvo un diseño del nivel descriptivo correlacional, ya que se pretendió describir la relación entre las variables liderazgo servicial y pasión por el trabajo (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014).

3.6 Población y Muestra

3.6.1. Población.

La población consta de 290 trabajadores en total que están dividido en distintos campos laborales, 40 dirigentes en el área administrativa y 250 operarios en el campo obrero.

3.6.1.1. Criterios de inclusión.

La investigación tuvo como criterios de inclusión a los trabajadores del Consorcio E&F, presente en cualquier aspecto logístico y ámbito de la empresa, asimismo a los operarios localizados en la ubicación de la compañía.

3.6.1.2. Criterios de exclusión.

La presente investigación tuvo como criterios de inclusión a individuos que no laboran en las áreas de administración y actividades de obra en el Consorcio E&F, de igual manera al personal que no vive en el pueblo ubicado de la compañía.

3.6.2. Muestra.

La presente investigación obtuvo de muestra a 166 trabajadores en el Consorcio E&F.

Tamaño de muestra: 166

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 + \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{N}}$$

Ecuación estadística para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

z=Nivel de confianza deseado

p=Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q=Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e=Nivel de error dispuesto a cometer

N=Tamaño de la población

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.7.1. Técnica.

Para la presente investigación se realizó la técnica de la encuesta de opinión mediante la aplicación de un cuestionario compartido vía correo electrónico u otros aplicativos tecnológicos importantes en la actualidad, estuvo constituido por 16 preguntas cerradas con alternativas de respuesta son de tipo Likert (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014).

3.7.2. Instrumento de recolección de datos.

3.7.2.1. Análisis de fiabilidad del instrumento

Tabla 2

Estadísticos de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	16

Posteriormente al realizar el respectivo análisis de fiabilidad al instrumento usado en esta investigación, se obtiene como resultado 0.970 como se puede observar en la Tabla 2, y esta cifra es considerada muy alto por lo que podemos afirmar que el instrumento aplicado que cuenta con 16 preguntas es fiable.

3.7.2.2. Validez del instrumento

El instrumento aplicado en la presente investigación fue validado mediante juicio de expertos

Tabla 3

Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos

Experto	Apellidos y nombres	Grado académico	Resultado
Experto 01	Escudero Vilchez, Fernando Emilio	Doctor	Aplicable
Experto 02	Salazar Llerena, Silvia Liliana	Doctora	Aplicable

Fuente: elaboración propia

Capítulo IV: Resultados

4.1 Análisis de los Resultados

4.1.1. Distribución de frecuencia.

Tabla 4

Pregunta 01: ¿Considera usted que la atracción y desarrollo del talento humano tiene una incidencia en la formación de un líder servicial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	153	92,2	92,2	92,2
	De acuerdo	13	7,8	7,8	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

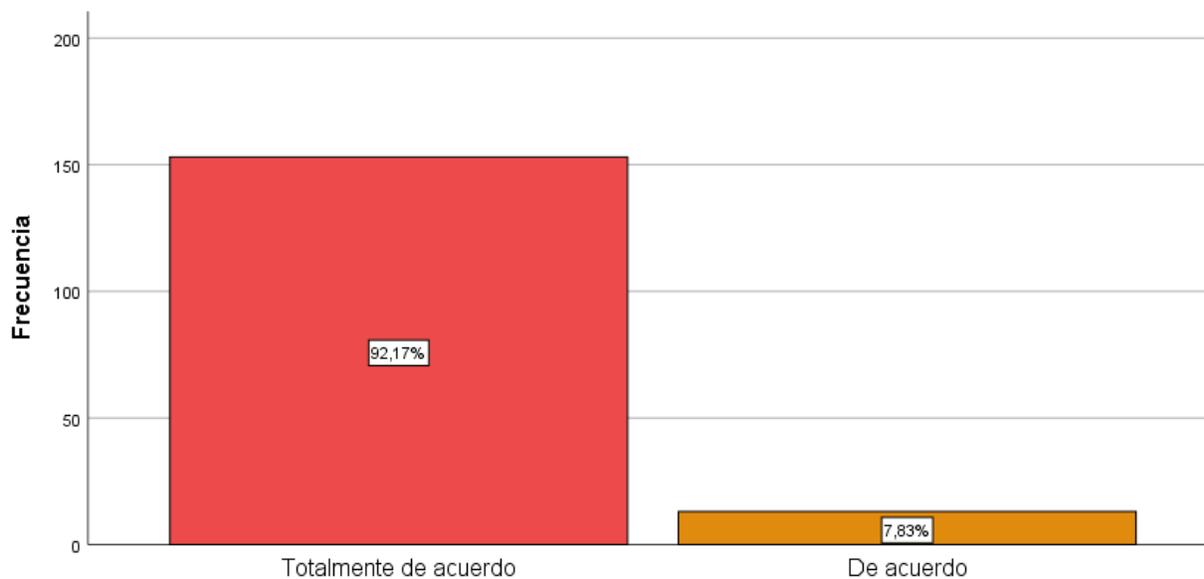


Figura 1: Gráfico de barras de la Pregunta 01. ¿Considera usted que la atracción y desarrollo del talento humano tiene una incidencia en la formación de un líder servicial? Fuente: Elaboración propia – SPSS

Como se aprecia en la tabla 4 y figura 1 de los 166 colaboradores para la recolección de datos, 153 de ellos estuvieron totalmente de acuerdo que la atracción y desarrollo del talento humano tiene una incidencia en la formación de un líder servicial.

Tabla 5

Pregunta 02: ¿Está usted de acuerdo que los líderes de carácter competitivo y dedicado emplean una gestión fructuosa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	118	71,1	71,1	71,1
	De acuerdo	43	25,9	25,9	97,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	3,0	3,0	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

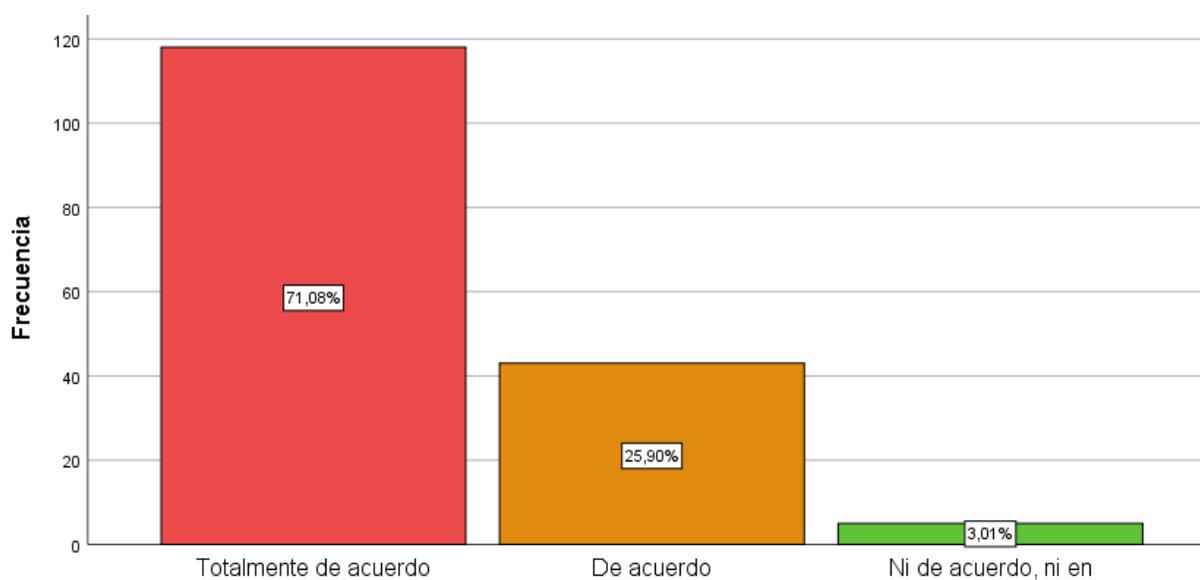


Figura 2: Gráfico de barras de la Pregunta 02: ¿Está usted de acuerdo que los líderes de carácter competitivo y dedicado emplean una gestión fructuosa? Fuente: Elaboración propia – SPSS

Como se aprecia en la tabla 5 y figura 2, del 100 % de encuestados, un 71.1 % estuvo totalmente de acuerdo que los líderes de carácter competitivo y dedicado emplean una gestión fructuosa.

Tabla 6

Pregunta 03: ¿Piensa usted que un líder servicial debe estar constantemente ideando proyectos que beneficien al progreso de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	25	15,1	15,1	15,1
	De acuerdo	133	80,1	80,1	95,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	4,8	4,8	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

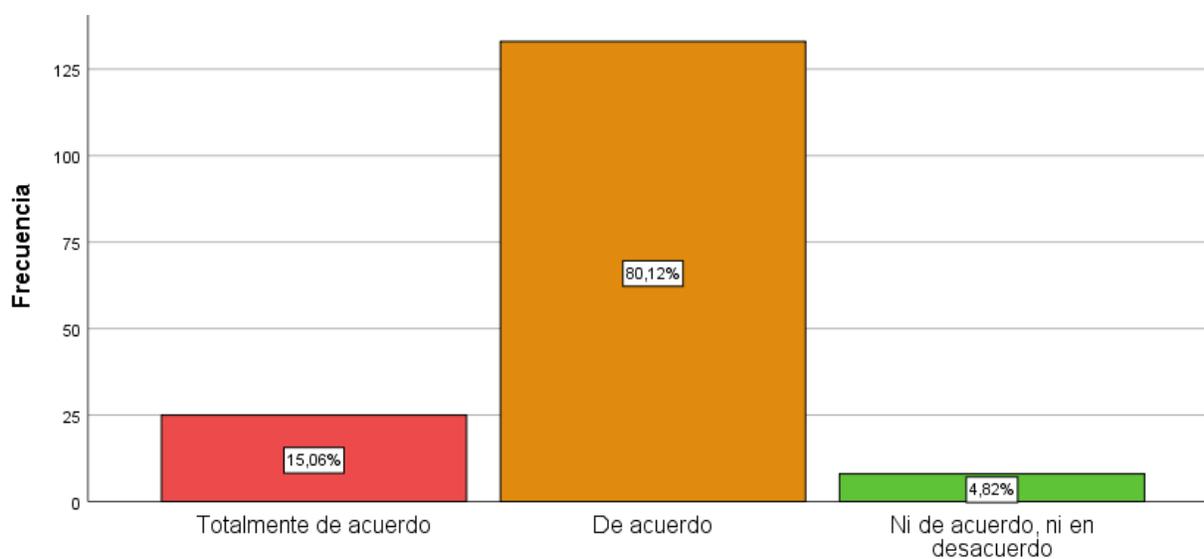


Figura 3: Gráfico de barras de la Pregunta 03: ¿Piensa usted que un líder servicial debe estar constantemente ideando proyectos que beneficien al progreso de la empresa? Fuente: Elaboración propia – SPSS

Como se aprecia en la tabla 6 y figura 3, del 100 % de encuestados, un 80.1 % de ellos estuvieron de acuerdo que un líder servicial debe estar constantemente ideando proyectos que beneficien al progreso de la empresa.

Tabla 7

Pregunta 04: ¿Cree usted que intervenir con nuevas ideas de manera paulatina contribuye a la productividad empresarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	39	23,5	23,5	23,5
	De acuerdo	119	71,7	71,7	95,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	4,8	4,8	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

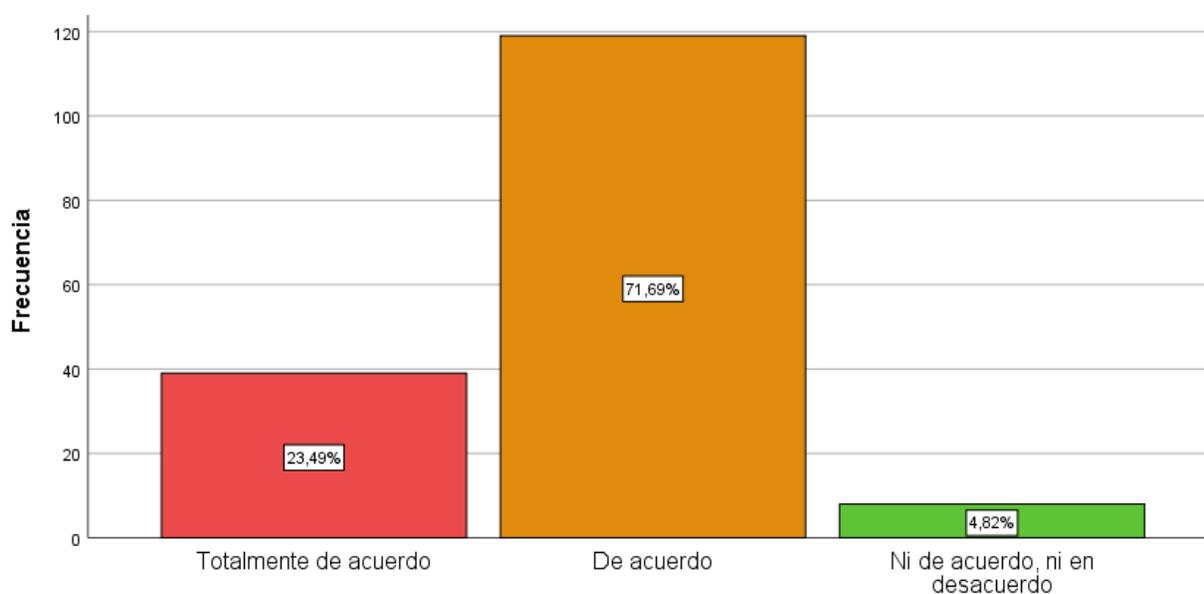


Figura 4: Gráfico de barras de la Pregunta 04: ¿Cree usted que intervenir con nuevas ideas de manera paulatina contribuye a la productividad empresarial? Fuente: Elaboración propia – SPSS

Como se aprecia en la tabla 7 y figura 4, de los 166 colaboradores, 119 de ellos estuvieron de acuerdo que intervenir con nuevas ideas de manera paulatina contribuye a la productividad empresarial.

Tabla 8

Pregunta 05: ¿Considera usted que el líder debe valorar el rendimiento profesional de los demás trabajadores en una empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	145	87,3	87,3	87,3
	De acuerdo	18	10,8	10,8	98,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	1,8	1,8	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

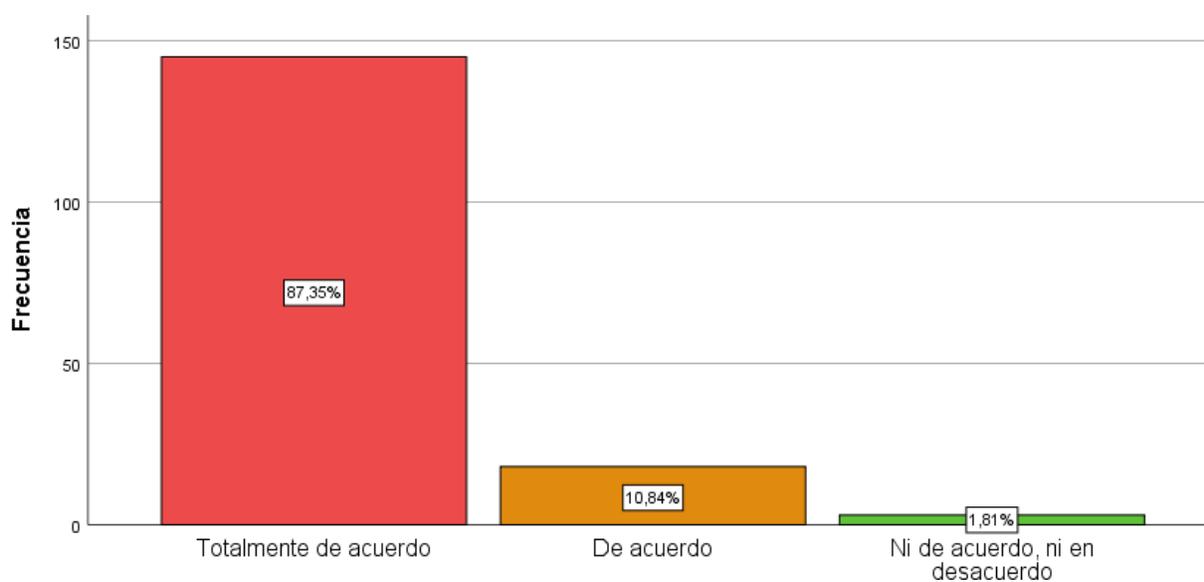


Figura 5: Gráfico de barras de la Pregunta 05: ¿Considera usted que el líder debe valorar el rendimiento profesional de los demás trabajadores en una empresa? Fuente: Elaboración propia – SPSS

Como se visualiza en la tabla 8 y figura 5, del 100 % de encuestados, un 87.3 % estuvo totalmente de acuerdo el líder debe valorar el rendimiento profesional de los demás trabajadores en una empresa.

Tabla 9

Pregunta 06: ¿Está usted de acuerdo que promover la colectividad laboral en grupos de trabajo ayuda a la consolidación de un proyecto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	128	77,1	77,1	77,1
	De acuerdo	32	19,3	19,3	96,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	3,6	3,6	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

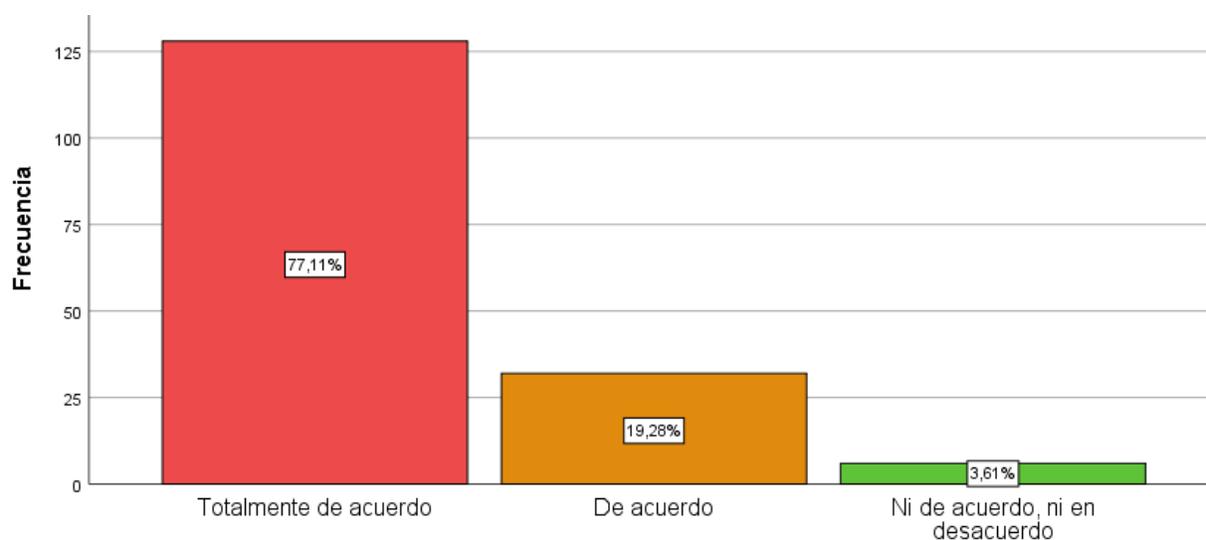


Figura 6: Gráfico de barras de la Pregunta 06: ¿Está usted de acuerdo que promover la colectividad laboral en grupos de trabajo ayuda a la consolidación de un proyecto? Fuente: Elaboración propia – SPSS

Como se aprecia en la tabla 9 y figura 6 del 100 % de encuestados, un 77.1 % de ellos estuvieron totalmente de acuerdo que promover la colectividad laboral en grupos de trabajo ayuda a la consolidación de un proyecto.

Tabla 10

Pregunta 07: ¿Piensa usted que la ejecución del liderazgo servicial posee un compromiso ético con el panorama laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	132	79,5	79,5	79,5
	De acuerdo	28	16,9	16,9	96,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	3,6	3,6	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

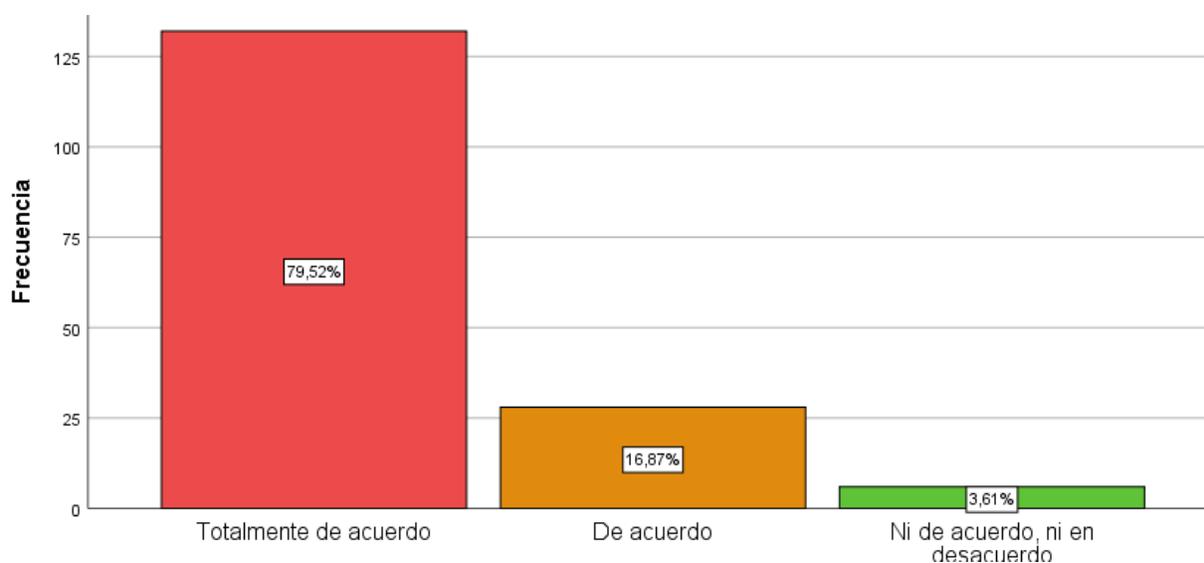


Figura 7: Gráfico de barras de la Pregunta 07: ¿Piensa usted que la ejecución del liderazgo servicial posee un compromiso ético con el panorama laboral? Fuente: Elaboración propia – SPSS

Como se aprecia en la tabla 10 y figura 7, de los 166 participantes en la recolección de datos, 132 de ellos estuvieron totalmente de acuerdo que la ejecución del liderazgo servicial posee un compromiso ético con el panorama laboral.

Tabla 11

Pregunta 08: ¿Está usted de acuerdo que las aptitudes positivas que aplica un líder promueve la superación profesional y personal de los demás empleadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	128	77,1	77,1	77,1
	De acuerdo	29	17,5	17,5	94,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	5,4	5,4	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

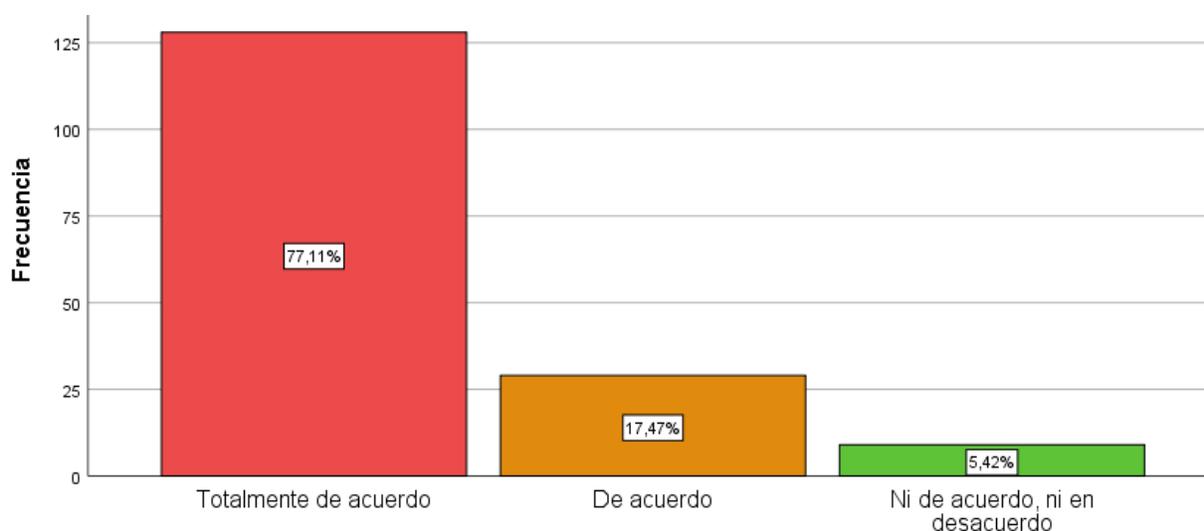


Figura 8: Gráfico de barras de la Pregunta 08: ¿Está usted de acuerdo que las aptitudes positivas que aplica un líder promueve la superación profesional y personal de los demás empleadores? Fuente: Elaboración propia – SPSS

Como se observa en la tabla 11 y figura 8 del 100 % de encuestados, se evidenció que un 77.1 % de ellos estuvieron totalmente de acuerdo que las aptitudes positivas que aplica un líder promueve la superación profesional y personal de los demás empleadores.

Tabla 12

Pregunta 09: ¿Piensa usted que la innovación y motivación por parte del empleado está relacionada con su estadía en la labor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	128	77,1	77,1	77,1
	De acuerdo	32	19,3	19,3	96,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	3,6	3,6	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

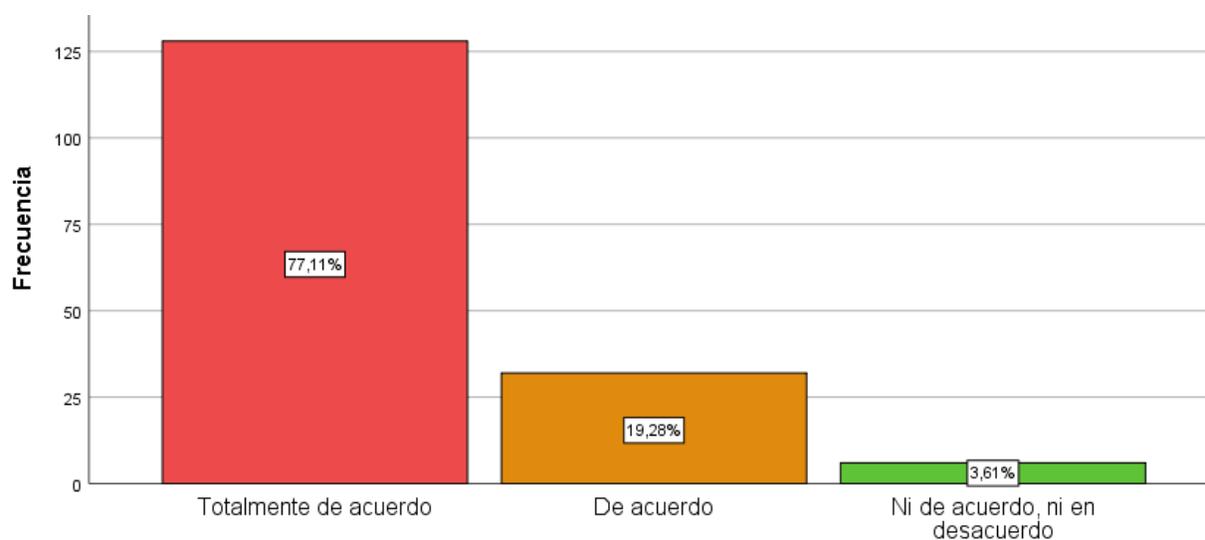


Figura 9: Gráfico de barras de la Pregunta 09: ¿Piensa usted que la innovación y motivación por parte del empleado está relacionada con su estadía en la labor? Fuente: Elaboración propia – SPSS

Como se aprecia en la tabla 12 y figura 9, de los 166 participantes, se evidenció que 128 de ellos estuvieron totalmente de acuerdo que la innovación y motivación por parte del empleado está relacionada con su estadía en la labor.

Tabla 13

Pregunta 10: ¿Cree usted que los trabajadores tienden a dar un mejor servicio mediante la estimulación de innovación diariamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	147	88,6	88,6	88,6
	De acuerdo	13	7,8	7,8	96,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	3,6	3,6	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

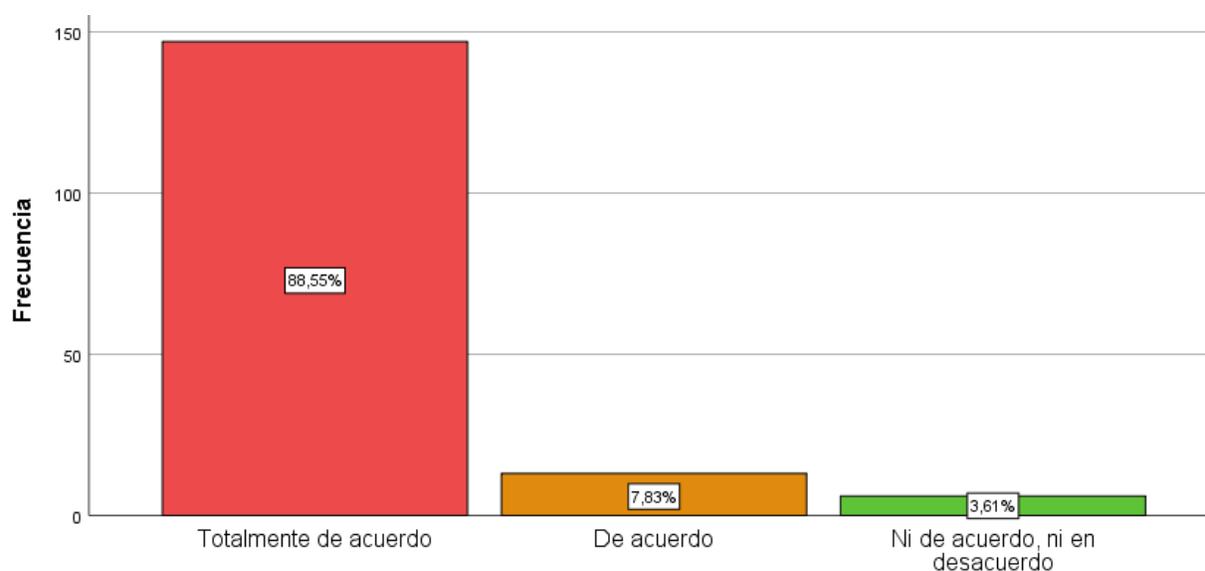


Figura 10: Gráfico de barras de la Pregunta 10: ¿Cree usted que los trabajadores tienden a dar un mejor servicio mediante la estimulación de innovación diariamente? Fuente: Elaboración propia – SPSS

Como se evidencia en la tabla 13 y figura 10, del 100 % de encuestados, un 88.6 % de ellos estuvieron totalmente de acuerdo que los trabajadores tienden a dar un mejor servicio mediante la estimulación de innovación diariamente.

Tabla 14

Pregunta 11: ¿Considera usted que la creatividad como una virtud que influye en la comodidad de los trabajadores de una empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	131	78,9	78,9	78,9
	De acuerdo	24	14,5	14,5	93,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	6,6	6,6	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

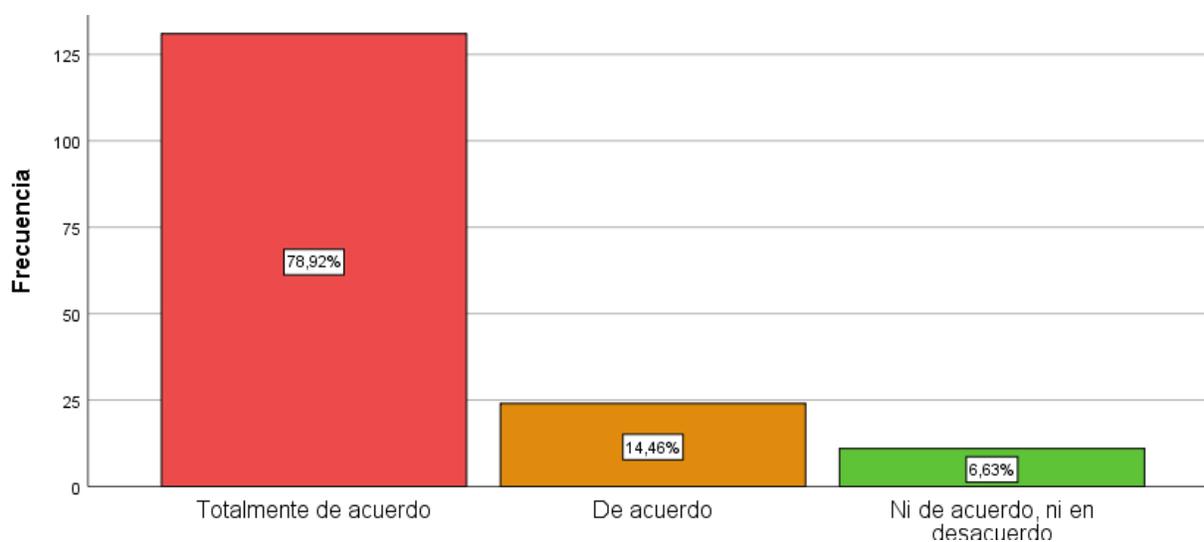


Figura 11: Gráfico de barras de la Pregunta 11: ¿Considera usted la creatividad como una virtud que influye en la comodidad de los trabajadores de una empresa? Fuente: Elaboración propia – SPSS

Como se aprecia en la tabla 14 y figura 11, de los 166 encuestados, 131 de ellos estuvieron totalmente de acuerdo que la creatividad como una virtud que influye en la comodidad de los trabajadores de una empresa.

Tabla 15

Pregunta 12: ¿Piensa usted que gracias a la creatividad surge nuevas ideas que pueden llegar a tener una aceptación favorable en el rubro especializado del servicio brindado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	131	78,9	78,9	78,9
	De acuerdo	29	17,5	17,5	96,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	3,6	3,6	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

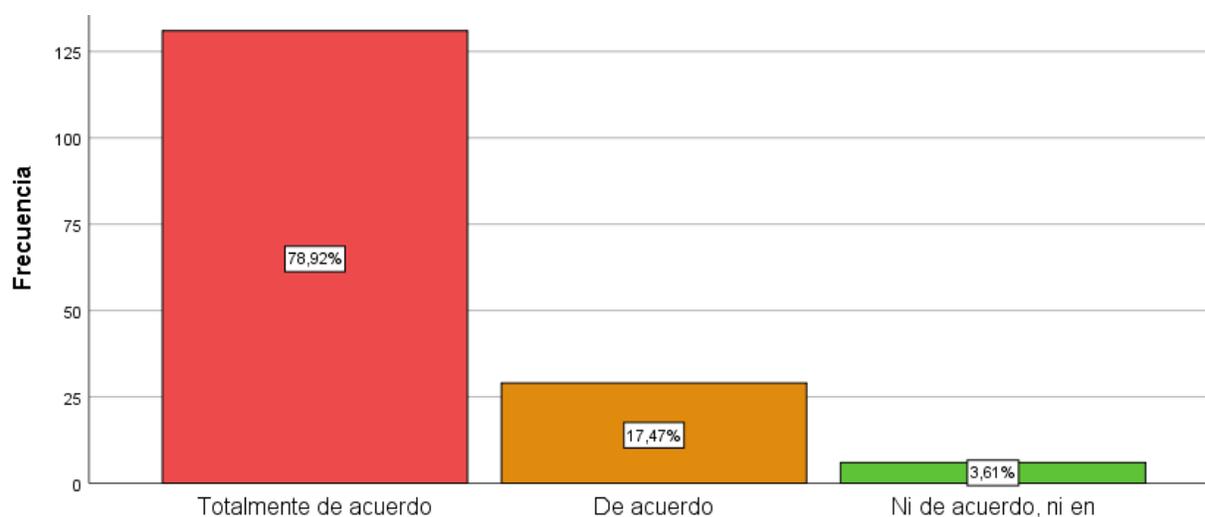


Figura 12: Gráfico de barras de la Pregunta 12: ¿Piensa usted que gracias a la creatividad surge nuevas ideas que pueden llegar a tener una aceptación favorable en el rubro especializado del servicio brindado? Fuente: Elaboración propia – SPSS

Como se evidencia en la tabla 15 y figura 12 del 100 % de encuestados, 78.9 % de ellos estuvieron totalmente de acuerdo que gracias a la creatividad surge nuevas ideas que pueden llegar a tener una aceptación favorable en el rubro especializado del servicio brindado.

Tabla 16

Pregunta 13: ¿Considera usted que la confianza del empleador aplicada en su labor tiene como resultado una mayor eficacia para la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	134	80,7	80,7	80,7
	De acuerdo	23	13,9	13,9	94,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	5,4	5,4	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

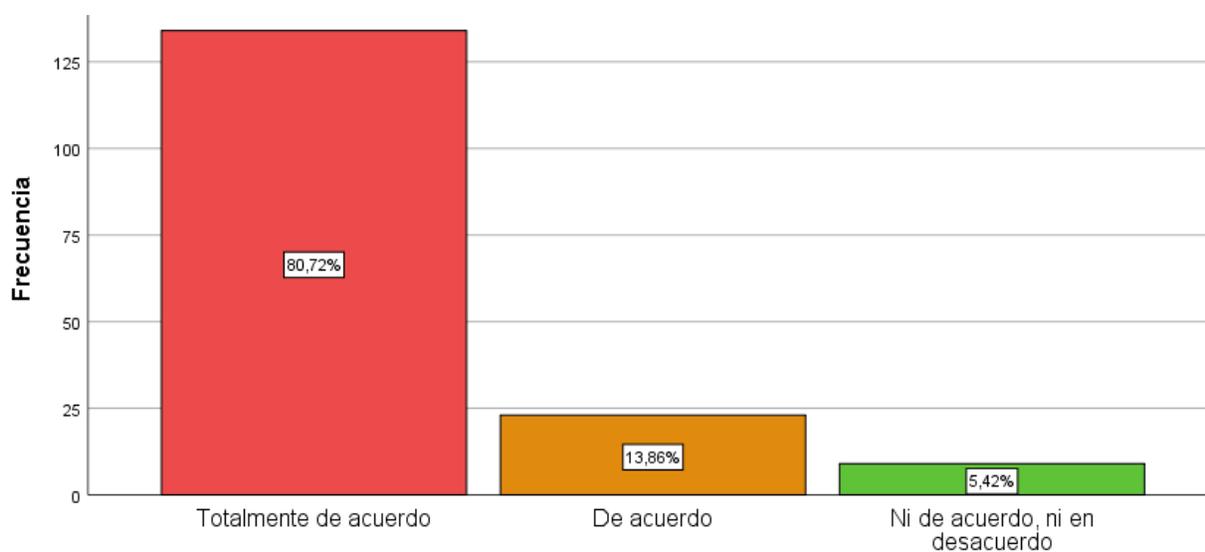


Figura 13: Gráfico de barras de la Pregunta 13: ¿Considera usted que la confianza del empleador aplicada en su labor tiene como resultado una mayor eficacia para la empresa? Fuente: Elaboración propia – SPSS

Como se visualiza en la tabla 16 y figura 13, del 100 % de encuestados, un 80.7 % de ellos estuvieron totalmente de acuerdo que la confianza del empleador aplicada en su labor tiene como resultado una mayor eficacia para la empresa.

Tabla 17

Pregunta 14: ¿Piensa usted que cada empleador debe tener confianza en su labor para una producción elegible y acercamiento a la pasión por el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	22	13,3	13,3	13,3
	De acuerdo	141	84,9	84,9	98,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	1,8	1,8	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

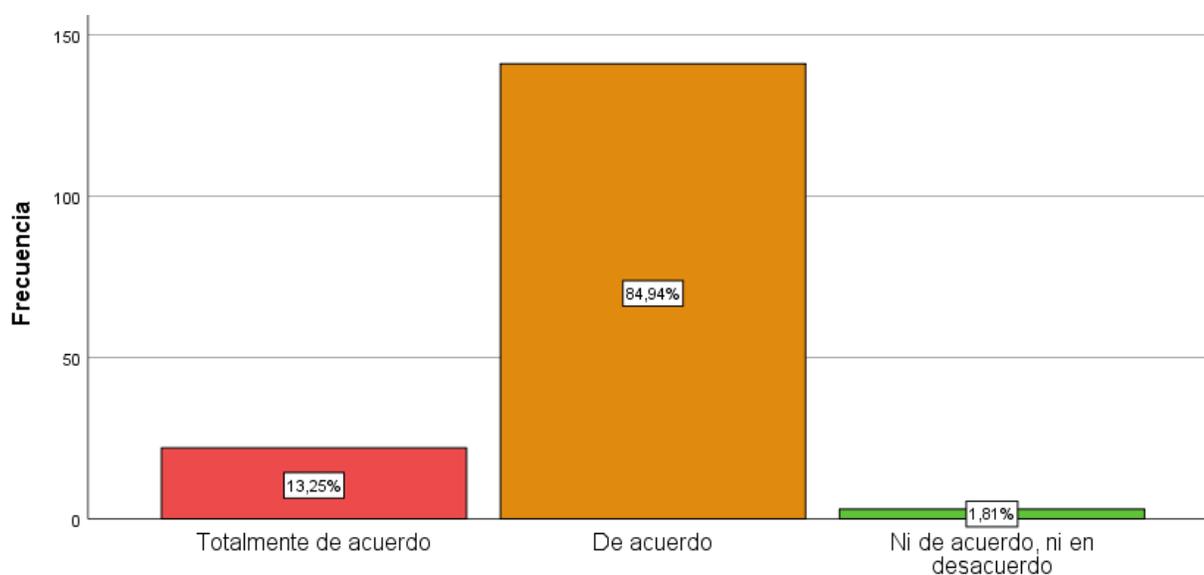


Figura 14: Gráfico de barras de la Pregunta 14: ¿Piensa usted que cada empleador debe tener confianza en su labor para una producción elegible y acercamiento a la pasión por el trabajo? Fuente: Elaboración propia – SPSS

Como se aprecia en la tabla 17 y figura 14, del 100 % de encuestados, un 84.9 % estuvo de acuerdo que cada trabajador debe tener confianza en su labor para una producción elegible.

Tabla 18

Pregunta 15: ¿Cree usted que la satisfacción laboral está relacionada con la empatía y cooperación por parte de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	12,7	12,7	12,7
	De acuerdo	142	85,5	85,5	98,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	1,8	1,8	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

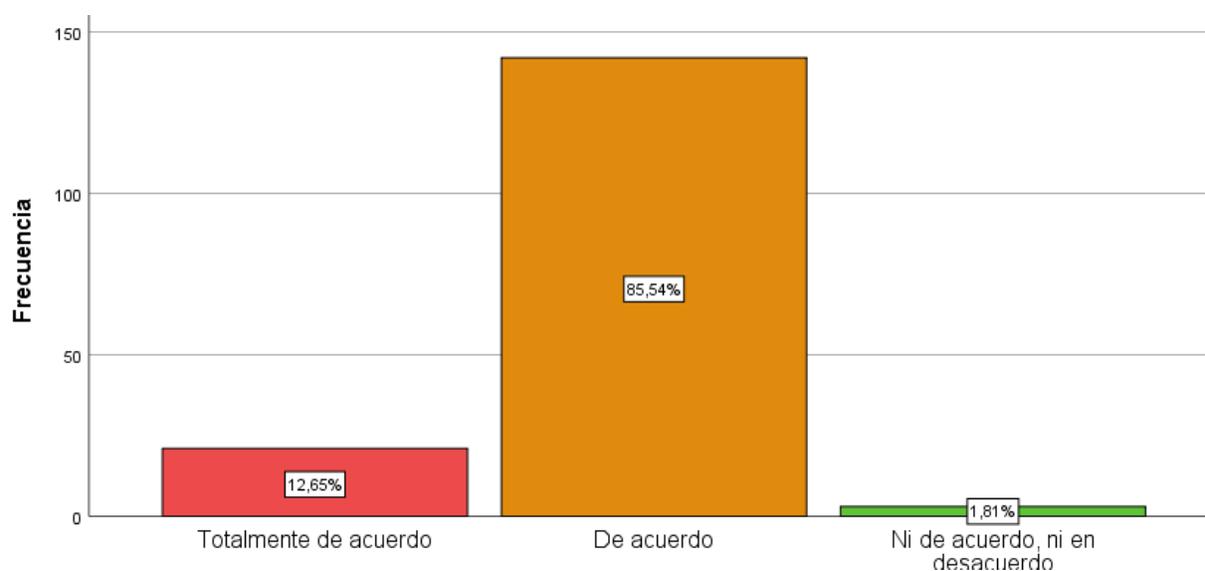


Figura 15: Gráfico de barras de la Pregunta 15: ¿Cree usted que la satisfacción laboral está relacionada con la empatía y cooperación por parte de los trabajadores? Fuente: Elaboración propia – SPSS

Como se aprecia en la tabla 18 y figura 15, del 100 % de encuestados, un 85.5 % estuvo de acuerdo que la satisfacción laboral está relacionada con la empatía y cooperación por parte de los trabajadores.

Tabla 19

Pregunta 16: ¿Considera que la satisfacción laboral tiene como objetivo dar la mayor confianza a los empleados y por ende desarrollar nuevas destrezas que mejoren el ecosistema profesional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	8,4	8,4	8,4
	De acuerdo	152	91,6	91,6	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

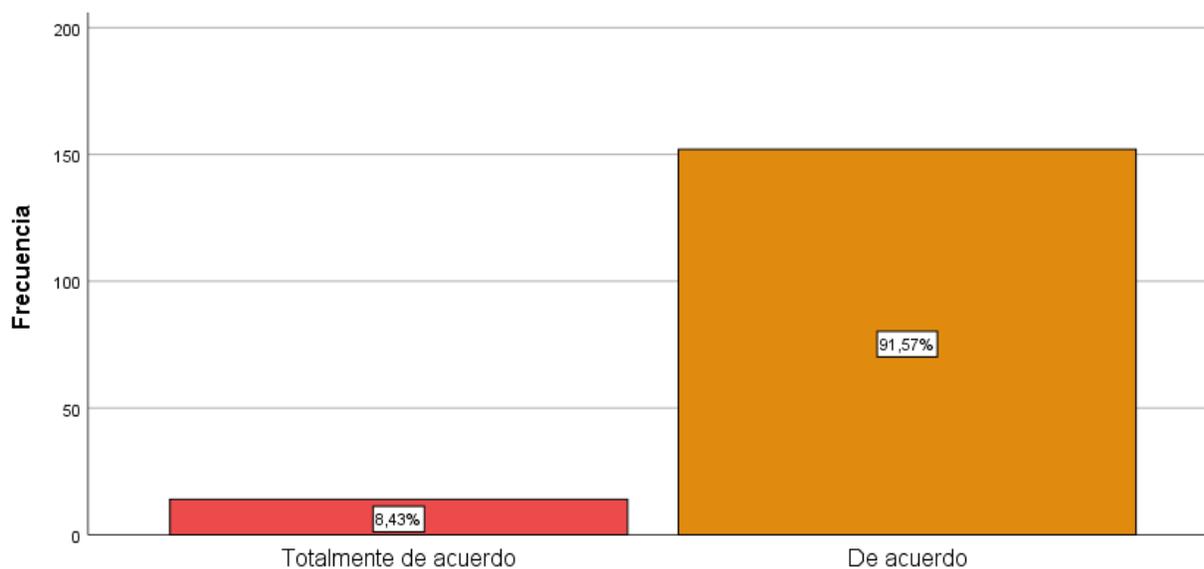


Figura 16: Gráfico de barras de la Pregunta 16: ¿Considera que la satisfacción laboral tiene como objetivo dar la mayor confianza a los empleados y por ende desarrollar nuevas destrezas que mejoren el ecosistema profesional?
Fuente: Elaboración propia – SPSS

Como se aprecia en la tabla 19 y figura 16, del 100 % de colaboradores, un 91.6 % estuvo de acuerdo que la satisfacción laboral tiene como objetivo dar la mayor confianza a los empleados y por ende desarrollar nuevas destrezas que mejoren el ecosistema profesional.

4.1.2. Correlación.

4.1.2.1. Prueba de hipótesis general.

Tabla 20

Correlaciones entre las variables Liderazgo de servicio y pasión por el trabajo

		Liderazgo servicial	Pasión por el trabajo
Liderazgo servicial	Correlación de Pearson	1	,970**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	166	166
Pasión por el trabajo	Correlación de Pearson	,970**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	166	166

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

Fuente: *Elaboración propia – SPSS*

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

H₁: El liderazgo de servicio influye con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

H₀: El liderazgo de servicio NO influye con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

Como se presencia en la Tabla 20, visualizamos que el resultado adquirido a base de la correlación de Pearson $r = 0.970$, la presente cifra manifiesta que existe una correlación muy alta por estar cerca al 1; de igual manera expone que es positivo lo que quiere decir que es directamente proporcional es decir que si aumenta la presencia del liderazgo servicial en una empresa, también aumenta la pasión por el trabajo por parte de los colaboradores presentes. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada por el investigador H₁: El liderazgo de servicio influye con la pasión por el trabajo en el Consorcio E&F, Soritor 2020. Esta aceptación se

refleja en que $0.01 > 0.000$ y además por el valor obtenido $r=0.970$ podemos afirmar que la correlación es muy alta.

4.1.2.2. Prueba de hipótesis específicas.

Tabla 21

Correlación entre las variables atracción y desarrollo y pasión por el trabajo

		Atracción y desarrollo	Pasión por el trabajo
Atracción y desarrollo	Correlación de Pearson	1	,910**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	166	166
Pasión por el trabajo	Correlación de Pearson	,910**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	166	166

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

Fuente: *Elaboración propia – SPSS*

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

H₁: La atracción y desarrollo del talento del liderazgo de servicio, influye significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

H₀: La atracción y desarrollo del talento del liderazgo de servicio, NO influye significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

Como se visualiza en la Tabla 21, adquirimos el resultado de la correlación de Pearson $r = 0.910$, este valor refleja que existe una correlación muy alta por estar cerca al 1; igualmente de ser positivo lo que quiere decir que es directamente proporcional, representado que si incrementa la atracción y desarrollo por parte del líder hacia los trabajadores también incrementa la pasión por el trabajo en el ambiente laboral de la empresa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada

por el investigador H1: La atracción y desarrollo del talento del liderazgo de servicio, influye significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020. Esta aceptación se aprecia en que $0.01 > 0.000$ y además por el valor obtenido $r=0.910$ podemos afirmar que la correlación es muy alta.

Tabla 22

Correlación entre las variables reinversión continua y pasión por el trabajo

		Reinversión continua	Pasión por el trabajo
Reinversión continua	Correlación de Pearson	1	,915**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	166	166
Pasión por el trabajo	Correlación de Pearson	,915**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	166	166

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

Fuente: *Elaboración propia – SPSS*

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

H₁: La reinversión continua del liderazgo de servicio influye significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

H₀: La reinversión continua del liderazgo de servicio NO influye significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

Como se observa en la Tabla 22, tenemos que el resultado de la correlación de Pearson $r = 0.915$, este valor refleja que existe una correlación muy alta por estar cerca al 1; además de ser positivo lo que quiere decir que es directamente proporcional es decir que si asciende la reinversión continua asciende la pasión por el trabajo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada por el investigador H1: La reinversión continua influye en la creatividad en el

Consortio E&F, Soritor 2020. Esta aceptación se aprecia en que $0.01 > 0.000$ y además por el valor obtenido $r=0.915$ podemos afirmar que la correlación es muy alta.

Tabla 23

Correlación entre las variables valoración de resultados, relaciones y pasión por el trabajo

		Valoración de resultados y relaciones	Pasión por el trabajo
Valoración de resultados y relaciones	Correlación de Pearson	1	,930**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	166	166
Pasión por el trabajo	Correlación de Pearson	,930 **	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	166	166

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

Fuente: *Elaboración propia – SPSS*

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

H₁: La valoración no solo de los resultados sino de las relaciones del liderazgo de servicio influye significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

H₀: La valoración no solo de los resultados sino de las relaciones del liderazgo de servicio NO influye significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

Como se aprecia en la Tabla 23, tenemos que el resultado de la correlación de Pearson $r = 0.930$, este valor refleja que existe una correlación muy alta por estar cerca al 1; de igual manera presenta un factor positivo lo que quiere decir que es directamente proporcional es decir que si incrementa la valoración de resultados y relaciones aumenta la pasión por el trabajo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada por el investigador H₁: La valoración no solo de los resultados sino de las relaciones del liderazgo de servicio influye significativamente con la pasión por el

trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Moyobamba 2020. Esta aceptación se aprecia en que $0.01 > 0.000$ y además por el valor obtenido $r=0.930$ podemos afirmar que la correlación es muy alta.

Tabla 24

Correlación entre las variables autenticidad y satisfacción laboral

		autenticidad	Satisfacción laboral
Autenticidad	Correlación de Pearson	1	,896**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	166	166
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,896**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	166	166

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

Fuente: *Elaboración propia – SPSS*

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

H₁: La personificación de valores del liderazgo de servicio influye significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

H₀: La personificación de valores del liderazgo de servicio NO influye significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.

Como se aprecia en la Tabla 24, tenemos que el resultado de la correlación de Pearson $r = 0.896$, este valor refleja que existe una correlación muy alta por estar cerca al 1; además de ser positivo lo que quiere decir que es directamente proporcional es decir que si aumenta la personificación de valores aumenta la pasión por el trabajo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada por el investigador H₁: La personificación de valores del liderazgo de servicio influye significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor

2020. Esta aceptación se refleja en que $0.01 > 0.000$ y además por el valor obtenido $r=0.896$ podemos afirmar que la correlación es muy alta.

Discusión

En una de sus conclusiones, Langreo, (2017) manifiesta en una de sus conclusiones que “se logró exponer la relación que existe en el liderazgo servicial ejecutado en una situación que requiera la colaboración de diferentes trabajadores, igualmente se muestra una empatía suficiente y necesaria en el desarrollo del clima laboral”, de igual manera en esta presente investigación a base de la pregunta 1, el 92.2 % de encuestados manifestaron que es importante la incidencia de la atención o escucha activa que brinda el líder servicial hacia los demás trabajadores de la compañía.

En sus conclusiones Lázaro (2017), expresa que “la hipótesis del trabajo que desempeña el líder servicial de manera organizada, colaborativa y la manifestación de una conducta idónea y confiable influye a que los demás trabajadores de la empresa se sientan con energía y motivación continua” de igual manera en esta presente investigación se obtuvo que un 80.1 % de los encuestados estuvieron de acuerdo que la cooperación del líder servicial con la de los trabajadores lleva a una eficacia y ambiente laboral agradable.

Como se aprecia en una de sus conclusiones efectuadas Mendoza y Gutiérrez (2017) expone que “la pasión por el trabajo es una característica significativa en la progresión laboral, puesto que al obtener un resultado del 90% de empeño laboral que evidencia los trabajadores, se adquiere la información que los colaboradores se enfocan respectivamente en su trabajo”, asimismo se relaciona con un datos obtenido en la relación, donde se evidencia que un 84.9 % expreso que está de acuerdo respecto a que cada empleador debe tener confianza en su labor para una producción elegible y acercamiento a la pasión por el trabajo.

Conclusiones

Primero: Se demostró científicamente a través de una correlación de Pearson, que el liderazgo servicial se relaciona con la pasión por el trabajo. El resultado de esta correlación fue de 0.970, el mismo que por estar cercano al 1, se puede considerar como una correlación muy alta. Este resultado permite concluir que las características del liderazgo servicial influyen con la pasión por el trabajo que tienen los colaboradores con la empresa donde laboran.

Segundo: Se determinó que la atracción y desarrollo tiene relación con la pasión por el trabajo, esto se corroboró con una correlación de Pearson cuyo resultado fue de 0.910, el mismo que es muy alto. De igual manera, más del 90% de encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que la atracción y desarrollo del talento humano tiene una incidencia en la formación de un líder servicial, lo que hace considerar a más del 80% de los encuestados tiene acercamiento a la pasión por el trabajo lo cual permite que desarrollen sus habilidades mientras benefician a la empresa.

Tercero: La reinención continua se relaciona con la pasión por el trabajo, esto se explica con un $r=0.915$ y podemos afirmar que es muy alta. Asimismo, más del 70% de los encuestados consideran que surgen nuevas ideas en su trabajo, por lo cual brindan un buen servicio, influyendo en el 82% de los encuestados que consideran que la creatividad o lluvia de ideas los prepara para una mejor productividad en su empresa.

Cuarto: Se comprobó que la valoración de resultados y relaciones se relaciona con la pasión por el trabajo con un $r=0.930$ el mismo que es considerado muy alto. Es por ello que, más del 80% estuvo totalmente de acuerdo en que el líder debe valorar el rendimiento y los resultados de los demás trabajadores en una empresa, influyendo en que más del 70% estuvo totalmente de acuerdo en potenciar sus habilidades para contribuir en sus labores.

Quinto: Asimismo, comprobamos que la autenticidad interviene en la satisfacción laboral con un $r=0.896$. Esto se puede evidenciar con las respuestas de los encuestados donde más del 70% está

totalmente de acuerdo con que la autenticidad está relacionada con la estadía que tiene en su labor, lo que influye en la opinión de más del 85% de los encuestados que consideran que la satisfacción laboral brinda mayor confianza a los empleados para mejorar en el ambiente profesional.

Recomendaciones

Primero: La presente investigación establece como recomendación principal añadir una formación instructiva en base al liderazgo servicial, de tal manera que la influencia brindada sea concreta y pueda transmitir la pasión por el trabajo en los colaboradores capaces de brindar y lograr un beneficio colectivo en el entorno laboral del Consorcio E&F.

Segundo: De igual manera, la atención que se brinda a las acciones, conductas, pensamientos, aportes e ideas de los trabajadores representa la preocupación que se tiene con la empresa, demostrando así que cada empleador desarrolla la capacidad de innovación al momento de confrontar con dificultades que se exteriorizan periódicamente, además los líderes tienen el deber de comunicar a las autoridades y/o supervisores todas las contribuciones designadas a fin de solventar una incógnita general. Además, se muestra una persuasión positiva ante la atracción de y mejora de las habilidades que conforma el talento.

Tercero: Los resultados adquiridos de manera adecuada se formulan mediante un proceso arduo y de dedicación a nivel individual y colectiva, para ello se realiza previa promoción de actitudes en los colaboradores, las cuales surgen en vínculo de la preocupación por el personal laboral, ante esto la fortaleza del dialogo y constatare control conductual favorece a la calidad de los productos.

Cuarto: La cooperación es un factor importante para el procedimiento de una obra o construcción en particular, puesto que los trabajadores se encuentren más organizados y lleven a cabo una planeación, se finalizará de manera objetiva y veloz, por lo cual se debe precisar la calidad de servicio que brinda el consorcio. Igualmente, el desarrollo de elementos creativos implicados a componentes innovadores y dedicados al manejo de técnicas ideales asisten a la prontitud de concluir con un proyecto.

Quinto: El consorcio debe transmitir la empatía necesaria hacia los trabajadores, en ciertas ocasiones surgirán problemas personales y de gran importancia en cada empleador, por lo cual es

necesario que la empresa comprenda la situación actual, sin embargo, para evitar una desorganización es ideal brindar soluciones posibles para la recuperación del tiempo laboral brindado al personal, distribuyendo así un indicador de días por restablecer, esto refleja una confianza en el área.

Referencias

Albiol, L. M. (2016). *La empatía en la empresa*. Barcelona: Plataforma Editorial.

<https://books.google.com.pe/books?id=CPWkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=empatia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjzlZq8wMbtAhUQJLkGHdEqAwEQ6AEwBnoECA YQAg#v=onepage&q&f=false>

Araque, L. V. (2018). *Las trece claves del Desarrollo Personal Integral: Herramientas para tener*. Sevilla, España: Editorial Samarcanda.

<https://books.google.com.pe/books?id=WGRhDwAAQBAJ&pg=PT5&dq=desarrollo+personal&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwikzNDg08btAhWOIbkGHXNVChEQ6AEwAHoECA AUQAg#v=onepage&q=desarrollo%20personal&f=false>

Arena, F. (2019). *Crear o reventar: Más de 200 ideas para desarrollar tu potencial creativo*. Buenos Aires: V&R.

<https://books.google.com.pe/books?id=6izEDwAAQBAJ&pg=PT153&dq=creatividad+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjEwaqo0sbtAhUqHrkGHcI1ByEQ6AEwAnoECAY QAg#v=onepage&q=creatividad%20laboral&f=false>

Bárcena, B. (2016). *El liderazgo de Francisco: Las claves de un innovador*. Buenos Aires,

Argentina: Ediciones B Argentina S.A. https://books.google.com.pe/books?id=pbRDQAAQBAJ&pg=PT89&dq=liderazgo+servicial&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiA4o_OvcTtAhWAJrkGHS5iCPsQ6AEwAnoECAMQAQAg#v=onepage&q=liderazgo%20servicial&f=false

Braga Dias, C. (Julio de 2018). Liderança servidora: um estudo em uma organização Nova comunitária. Brazil: Repositorio de la Universidade Federal Rural de Pernambuco.

<http://www.tede2.ufrpe.br:8080/tede2/bitstream/tede2/7605/2/Cleysson%20Ricardo%20Jordao%20Braga%20Dias.pdf>

Cáceres Villarreal, M., & Calonge Barboza, D. (2016). Componentes del proceso de pasión por el trabajo en colaboradores de organizaciones sin fines de lucro peruanas. Perú: Repositorio de la Universidad del Pacífico.

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1455/Magally_Tesis_Maestria_2016.pdf?sequence=1

Calla Grande, E. L. (2019). Relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Royal Knit S.A.C. - Año 2017. Perú: Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano.

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11467/Calla_Grande_Elizabeth_Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Candia Alvarado, M., Castro Hilario, C., & Sánchez Román, E. (2017). “Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera.”. Lima, Perú.

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2021/Magali_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1

Cañeque, H., & Cañeque, M. (2018). *Lecciones de liderazgo: Manual de Entrenamiento Gerencial*. Buenos Aires: Editorial Granica S.A.

https://books.google.com.pe/books?id=K8SgDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=valorar+los+resultados+en+el+liderazgo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjIidOW_fPtAhU5JLkGHdNZDqUQ6AEwA3oECAEQAg#v=onepage&q=valorar%20los%20resultados%20en%20el%20liderazgo&f=false

Cayotopa, A. X. (2018). Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018. Perú: Repositorio de la Universidad Señor de Sipán.

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4910/Vinces%20Cayotopa%20Aracely%20Xiomara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chávez, J. P., & Olguín, R. F. (2019). *Taller de prácticas Laborales y de Seguridad Social 2019*. Ciudad de México: Tax editores unidos.

https://books.google.com.pe/books?id=6pHGDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Collazos, L. E. (2018). *Creación de valor en las empresas familiares colombianas: líderes sociales y empresariales*. Bogotá, Colombia: Universidad de los Andes.

<https://books.google.com.pe/books?id=7y2RDwAAQBAJ&pg=PA113&dq=personificar+valores+en+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwic2KfI-fPtAhUAGbkGHTZICq8Q6AEwAXoECAMQA#v=onepage&q=personificar%20valores%20en%20una%20empresa&f=false>

Dejours, C. (2020). *El sufrimiento en el trabajo*. Buenos Aires: Editorial Topia.

<https://books.google.com.pe/books?id=jbLnDwAAQBAJ&pg=PT112&dq=la+cooperaci%C3%B3n+en+el+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjp9MbnucbtAhV4DrkGHcNJCxIQ6AEwAHOECAUQA#v=onepage&q=la%20cooperaci%C3%B3n%20en%20el%20trabajo&f=false>

Espinosa, J. C., & Esguerra, G. A. (2016). Liderazgo Servidor, Conceptualización, desarrollo e implicaciones para la investigación. *Revista Espacios*, 21.

<https://www.revistaespacios.com/a17v38n09/a17v38n09p21.pdf>

Flórez, J. Á. (2017). *Competencias profesionales: Herramientas de evaluación: el portafolios, la rúbrica y las pruebas situacionales*. Narcea Ediciones.

<https://books.google.com.pe/books?id=WeykDwAAQBAJ&pg=PT100&dq=competencia+profesional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjnqabvXMbtAhU9GbkGHR8JC0EQ6AEwAnoECAUQA#v=onepage&q=competencia%20profesional&f=false>

Fortin, A. (22 de Abril de 2020). *Passion envers le travail et vocation : le paradoxe de la passion obsessive*. Brasil: Université du Québec à Montréal.

http://psychologie.uqam.ca/upload/theses_de_sp%C3%A9cialisation_/Annabelle%20Fortin_1999099_assignsubmission_file_Passion%20envers%20le%20Travail%20et%20Vocation_Le%20Paradoxe%20de%20la%20Passion%20Obsessive.pdf

Grados Garcia, R. E. (7 de Diciembre de 2018). “El engagement y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada – Lima Norte, Lima – Perú, 2018.”. Lima, Perú.

http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1822/1/Rosa%20Grados_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf

Grados García, R. E. (07 de Diciembre de 2018). *El engagement y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada – Lima Norte, Lima – Perú, 2018*. Lima, Perú: Repositorio de la Universidad Tecnológica del Perú .

http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1822/1/Rosa%20Grados_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf

Guerra, C. B. (2016). *El liderazgo de servicio y su efecto transformador: el caso del centro del muchacho trabajador*. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

<http://www.revistapuce.edu.ec/index.php/revpuce/article/download/32/186/>

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Illouz, E. (2019). *Capitalismo, consumo y autenticidad: Las emociones como mercancía*. Buenos Aires: Katz.

<https://books.google.com.pe/books?id=etqEDwAAQBAJ&pg=PT253&dq=autenticidad+en+el+plano+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiP1sXzwMbtAhUvILkGHVLGA2EQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q&f=false>

Juez, J. (2020). *Productividad Extrema: Como Ser Más Eficiente, Producir Más, y Mejor*.

https://books.google.com.pe/books?id=2YznDwAAQBAJ&pg=PT4&dq=productividad+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjvldKUu8btAhVhK7kGHY_IC1QQ6AEwAXoECAQQAg#v=onepage&q=productividad%20es&f=false

Kelley, T. (2016). *Las diez caras de la innovación: Estrategias para una creatividad excelente*. Grupo Planeta.

<https://books.google.com.pe/books?id=TISeDAAAQBAJ&pg=PT12&dq=la+innovaci%C3%B3n+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwivyqrt0MbtAhWTLLkGHfz3Cr0Q6AEwAnoECAQQAg#v=onepage&q=la%20innovaci%C3%B3n%20es&f=false>

Langreo, J. L. (2017). A multilevel analysis of servant leadership within the organization:

Organizational citizenship behavior social capital and effectiveness. *Ruidera UCLM*.

España:

<https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/16480/TESIS%20Linuesa%20Langreo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lavado Ledesma, R. A., & Vargas Lazarte, M. C. (31 de Octubre de 2017). “El liderazgo transformacional y las competencias del director médico en los hospitales de nivel I-II de la red asistencial Alberto Sabogal Sologuren del Callao (Essalud) Perú”. Lima, Perú.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622915/LAVADO_LRA.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Lázaro, M. H. (2017). Liderazgo de Servicio como Promotor de Procesos de Generación de Sentido: Efectos en el Alcance de Metas y en los Comportamientos Laborales Contraproducentes. *Repositorio UAM*. Madrid, España:

https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/681833/herrero_lazaro_marta.pdf?sequence=1

Lisbona Bañuelos, A., Palací Descals, F. J., & Bernabé Castaño, M. (Septiembre de 2016).

¿Podemos apasionarnos por el trabajo?: Una revisión de la pasión para el trabajo. Madrid, España: Redalyc. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77847916002.pdf>

Maldonado Palomino, J. M. (2020). Engagement laboral en colaboradores de una empresa de ventas corporativas de telecomunicaciones. Lima, Perú: Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola.

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10021/1/2020_Maldonado%20Palomino.pdf

Marín, C. W. (2017). Aplicación del Liderazgo Servidor en las Organizaciones. *Research Gate*.

https://www.researchgate.net/publication/313200304_Aplicacion_del_Liderazgo_Servidor_en_las_Organizaciones

Marínwz, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

<https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&pg=PT35&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwil2Izm1cbtAhWhI7kGHZ4gDEAQ6AEwAnoECAUQA#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false>

Martin Da Silva, T. R. (2017). O conflito trabalho-família e família-trabalho e a sua relação com o sentimento de culpa, satisfação com a vida e a satisfação e paixão pelo trabalho. Brasil:

Universidade do Algarve.

<https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/10181/1/T%C3%A2nia%20Silva.pdf>

Martínez García, S. (2018). "Desarrollo de Liderazgo Servidor y su influencia sobre el engagement y la calidad".

http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/179272/TFM_2018_MartinezGarciaSandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maxwell, J. C. (2020). *La mejor inversión de un líder: La atracción, el desarrollo y la multiplicación de líderes*. Nashville, Tennessee: Grupo Nelson.

<https://books.google.com.pe/books?id=BHONDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=el+liderazgo+atracci%C3%B3n+y+desarrollo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi6kc6F8vPtAhWdHbkGHaodASsQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q=el%20liderazgo%20atracci%C3%B3n%20y%20desarrollo&f=false>

McClay, R. (2016). *El arte de liderar las ventas*. España: Grupo Planeta.

<https://books.google.com.pe/books?id=vJ3ICwAAQBAJ&pg=PT19&dq=Desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj6tIXEtsbtAhXhJLkGHUldA-cQ6AEwBHoECAUQAg#v=onepage&q=Desempe%C3%B1o%20laboral&f=false>

Melenje Trujillo, A. E. (Febrero de 2016). "Estilos y dimensiones del liderazgo que predominan en los docentes de una escuela de formación de la policía nacional de Colombia". Bogotá, Colombia.

<https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/621255/Tesis%20Andr%C3%A9s%20Eduardo%20Melenje%20Trujillo.pdf?sequence=1>

Mendoza Robles, B. L., & Gutiérrez Figueroa, M. J. (2017). *Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. Madre de Dios, Perú: Repositorio de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

<http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/317/004-3-10-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Messarina Rios, A. K. (16 de enero de 2019). Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima. Lima, Perú: Repositorio académico de la Universidad de Ciencias Aplicadas.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625100/MessarinaR_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Molina, S., Zunni, J. L., & Hernando, J. (2020). *El cubo del líder: El método para encontrar el líder que llevas dentro y hacerlo crecer*. Madrid: Editorial Kolima.

<https://books.google.com.pe/books?id=utXuDwAAQBAJ&pg=PT89&dq=Toma+de+decisiones+compartida+en+empresas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiq26Co9PPtAhVZK7kGHTFZAIIsQ6AEwAnoECAQQA#v=onepage&q=Toma%20de%20decisiones%20compartida%20en%20empresas&f=false>

Pereira, M. M. (2018). Paixão pelo trabalho: uma ferramenta poderosa. Brazil: Reasu.

<http://revistas.icesp.br/index.php/REASU/article/download/367/267>

Pereira, M., Ferreira, M. C., & Valentini, F. (2018). Evidências de Validade da Escala de Paixão pelo Trabalho em Amostras Brasileiras. Brasil : Scielo.

https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-82712018000100151&lng=pt&nrm=iso

Pérez, J. B. (2019). *Cultural empresarial*. España: Editorial Elearning, S.L.

https://books.google.com.pe/books?id=hXblDwAAQBAJ&dq=reinveni%C3%B3n+continua+en+el+trabajo+l%C3%ADder&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Pérez, L. G. (2020). *El líder humilde: ¿Para qué el liderazgo en esta nueva era?* España:

Penguin Random House Grupo Editorial.

https://books.google.com.pe/books?id=h_r1DwAAQBAJ&pg=PT100&dq=el+lider+servicio+a+los+demas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjmlqGx8fPtAhUdHLkGHSeHCFEQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=el%20lider%20servicio%20a%20los%20demas&f=false

Rico, P. P., & Chavez, N. S. (2020). *Trabajo Social Holístico: Volviendo al Ser*. Argentina:

Editorial Fundación la Hendija. https://books.google.com.pe/books?id=u-72DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Enfoque+hol%C3%ADstico+del+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjzpYW09_PtAhWUIrkGHR6PBtwQ6AEwAHoECAYQA#v=onepage&q=Enfoque%20hol%C3%ADstico%20del%20trabajo&f=false

Sobrino, A. M. (2018). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. ADGD0208. IC Editorial.

https://books.google.com.pe/books?id=NWVWDwAAQBAJ&dq=la+atenci%C3%B3n+del+lider+en+el+trabajo&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Soto Mallqui, R. E. (2017). "El liderazgo y la gestión administrativa de la municipalidad distrital San Pedro de Chaná - Huari, en el año 2017". Huacho, Perú.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/627/TFCE-01-24.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Valleran, R. J., & N. H. (2019). *Passion for Work: Theory, Research, and Applications*. Estados Unidos: Oxford University Press.

<https://books.google.com.pe/books?id=HdGaDwAAQBAJ&pg=PA527&dq=passi%C3%B3n+at+work&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiR642Qw8btAhXsLLkGHVH6ASgQ6AEwAHoECAYQA#v=onepage&q=passi%C3%B3n%20at%20work&f=false>

Villegas Terrel, M. M. (2019). La relevancia del liderazgo de servicio y sus características en la creatividad del empleado administrativo de una Universidad. Perú: Repositorio de la Universidad del Pacífico.

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2528/Moises_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Vinces Cayotopa, A. X. (2018). “Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018.”. Pimentel, Perú.
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4910/Vinces%20Cayotopa%20Aracely%20Xiomara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Visedo, D. G. (2015). *Buscando señales de vida inteligente en el comité de dirección: Todo lo que necesitas saber para triunfar en el mundo de la empresa*. España: Grupo planeta.
https://books.google.com.pe/books?id=17QuBgAAQBAJ&dq=sentido+de+comunidad+en+una+empresa&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Anexos:

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: “El liderazgo de servicio y su relación con la pasión por el trabajo de los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DIMENSIONES
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿De qué manera el liderazgo de servicio tiene relación con la pasión por el trabajo de los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1.- ¿De qué manera la atracción y desarrollo del talento se relaciona con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020?</p> <p>2.- ¿De qué manera la reinención continua se asocia con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020?</p> <p>3.- ¿De qué manera la valoración no solo de los resultados sino de las relaciones se asocia con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020?</p> <p>4.- ¿De qué manera el personificar valores se relaciona con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar de qué manera el liderazgo de servicio tiene relación con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1.-Determinar de qué manera la atracción y desarrollo del talento se relaciona con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020</p> <p>2.-Establecer de qué manera la reinención continua se asocia con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.</p> <p>3.-Precisar de qué manera la valoración no solo de los resultados sino de las relaciones se asocia con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.</p> <p>4.-Determinar de qué manera la personificación de valores se relaciona con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>El liderazgo de servicio tiene relación con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</p> <p>1. La atracción y desarrollo del talento del liderazgo de servicio, se relaciona significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.</p> <p>2. La reinención continua del liderazgo de servicio se asocia significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020</p> <p>3. La valoración no solo de los resultados sino de las relaciones del liderazgo de servicio se asocia significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.</p> <p>4. La personificación de valores del liderazgo de servicio se relaciona significativamente con la pasión por el trabajo en los colaboradores del Consorcio E&F, Soritor 2020.</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Liderazgo de Servicio</p> <p>INDICADORES:</p> <p>1- Atracción y desarrollo 2- Reinención continua 3-Valoración de resultados y relaciones 4-Personificar valores</p> <p>VARIABLE 2:</p> <p>Pasión por el trabajo</p> <p>INDICADORES:</p> <p>1- Innovación 2- Creatividad 3- Confianza del empleador 4-Satisfacción laboral 5- Atracción y desarrollo del talento</p>	<p>DIMENSIONES DEL LIDERAZGO SERVICIO:</p> <ol style="list-style-type: none"> El servicio a los demás Enfoque holístico del trabajo Promoción de un sentido de comunidad Toma de decisiones compartida <p>DIMENSIONES DE LA PASIÓN POR EL TRABAJO:</p> <ol style="list-style-type: none"> Competencia profesional Desarrollo personal

Anexo 02: Instrumento de la Investigación

Cuestionario

Título: Liderazgo servicial y su relación con la pasión por el trabajo en el Consorcio

E&F, Soritor 2020

La presente es una encuesta que tiene por finalidad determinar el liderazgo servicial en el consorcio E&F, por tal motivo agradecemos su colaboración y tiempo brindado para responder cada una de las siguientes preguntas del cuestionario.

Indicaciones:

La presente encuesta es de carácter confidencial, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo 1	De acuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 4	Totalmente en desacuerdo 5
----------------------------	-----------------	--------------------------------------	--------------------	-------------------------------

PREGUNTAS DE LIDERAZGO SERVICIAL	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera usted que la atracción y desarrollo del talento humano tiene una incidencia en la formación de un líder servicial?					
2. ¿Está usted de acuerdo que los líderes de carácter competitivo y dedicado emplean una gestión fructuosa?					
3. ¿Cree que la reinversión constante de un colaborador pueda generar un líder servicial?					
4. ¿Cree usted que un líder servicial debe de estar constantemente ideando proyectos que beneficien al progreso de la empresa?					
5. ¿Cree usted que el líder debe de valorar el rendimiento profesional de los demás trabajadores en una empresa?					
6. ¿Está usted de acuerdo que promover la colectividad laboral en grupos de trabajo ayuda a la consolidación de un proyecto?					

7. ¿Piensa usted que la ejecución del liderazgo servicial posee un compromiso ético con el panorama laboral?					
8. ¿Está usted de acuerdo que las aptitudes positivas que aplica un líder promueven la superación profesional y personal de los demás empleadores?					

Cuestionario

Título: Liderazgo servicial y su relación con la pasión por el trabajo en el Consorcio

E&F, Soritor 2020

La presente es una encuesta que tiene por finalidad determinar la pasión el trabajo en el consorcio E&F, por tal motivo agradecemos su colaboración y tiempo brindado para responder cada una de las siguientes preguntas del cuestionario.

Indicaciones:

La presente encuesta es de carácter confidencial, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo 1	De acuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 4	Totalmente en desacuerdo 5
----------------------------	-----------------	--------------------------------------	--------------------	-------------------------------

PREGUNTAS DE PASIÓN POR EL TRABAJO	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
1. ¿Piensa usted que la innovación y motivación por parte del empelado está relacionada con su estadía en la labor?					
2. ¿Cree usted que los trabajadores tienden a dar un mejor servicio mediante la estimulación de innovación diariamente?					
3. ¿Considera usted la creatividad como una virtud que influye en la comodidad de los trabajadores de una empresa?					

4. ¿Piensa usted que gracias a la creatividad surge nuevas ideas que pueden llegar a tener una aceptación favorable en el rubro especializado del servicio brindado?					
5. ¿Considera usted que la confianza del empleador aplicada en su labor tiene como resultado una mayor eficacia para la empresa?					
6. ¿Piensa usted que cada empleador debe tener confianza en su labor para una producción elegible y acercamiento a la pasión por el trabajo?					
7. ¿Cree usted que la satisfacción laboral está relacionada con la empatía y cooperación por parte de los trabajadores?					
8. ¿Considera que la satisfacción laboral tiene como objetivo dar la mayor confianza a los empleados y por ende desarrollar nuevas destrezas que mejoren el ecosistema profesional?					

Anexo 03: Instrumento de Validación

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la relación del liderazgo servicial con la pasión por el trabajo en el Consorcio E&F, Soritor 2020

DIMENSIONES / ÍTEM S		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
EL SERVICIO A LOS DEMAS								
1	¿Considera usted que la atracción y desarrollo del talento humano tiene una incidencia en la formación de un líder servicial?	X		X		X		
2	¿Está usted de acuerdo que los líderes de carácter competitivo y dedicado emplean una gestión fructuosa?	X		X		X		
ENFOQUE HOLÍSTICO DEL TRABAJO								
3	¿Piensa usted que un líder servicial debe estar constantemente ideando proyectos que beneficien al progreso de la empresa?	X		X		X		
4	¿Cree usted que intervenir con nuevas ideas de manera paulatina contribuye a la productividad empresarial?	X		X		X		
PROMOCIÓN DE UN SENTIDO DE COMUNIDAD								
5	¿Considera usted que el líder debe valorar el rendimiento profesional de los demás trabajadores en una empresa?	X		X		X		
6	¿Está usted de acuerdo que promover la colectividad laboral en grupos de trabajo ayuda a la consolidación de un proyecto?	X		X		X		
TOMA DE DECISIONES COMPARTIDAS								
7	¿Piensa usted que la ejecución del liderazgo servicial posee un compromiso ético con el panorama laboral?	X		X		X		
8	¿Está usted de acuerdo que las aptitudes positivas que aplica un líder promueven la superación profesional y personal de los demás empleadores?	X		X		X		
COMPETENCIA PROFESIONAL								

9	¿Piensa usted que la innovación y motivación por parte del empleado está relacionada con su estadía en la labor?	X		X		X		
10	¿Cree usted que los trabajadores tienden a dar un mejor servicio mediante la estimulación de innovación diariamente?	X		X		X		
11	¿Considera usted la creatividad como una virtud que influye en la comodidad de los trabajadores de una empresa?	X		X		X		
12	¿Piensa usted que gracias a la creatividad surge nuevas ideas que pueden llegar a tener una aceptación favorable en el rubro especializado del servicio brindado?	X		X		X		
DE SARROLLO PERSONAL								
13	¿Considera usted que la confianza del empleador aplicada en su labor tiene como resultado una mayor eficacia para la empresa?	X		X		X		
14	¿Piensa usted que cada empleador debe tener confianza en su labor para una producción elegible y acercamiento a la pasión por el trabajo?	X		X		X		
15	¿Cree usted que la satisfacción laboral está relacionada con la empatía y cooperación por parte de los trabajadores?	X		X		X		
16	¿Considera que la satisfacción laboral tiene como objetivo dar la mayor confianza a los empleados y por ende desarrollar nuevas destrezas que mejoren el ecosistema profesional?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Escudero Vilchez Fernando Emilio **DNI: 03695876**

Especialidad del validador: Dr. Ciencias de la Educación, Mg. Investigación y Docencia Universitaria

02 de diciembre de 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la relación del liderazgo servicial con la pasión por el trabajo en el Consorcio E&F, Soritor 2020

DIMENSIONES / ÍTEM S		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
EL SERVICIO A LOS DEMAS								
1	¿Considera usted que la atracción y desarrollo del talento humano tiene una incidencia en la formación de un líder servicial?	X		X		X		
2	¿Está usted de acuerdo que los líderes de carácter competitivo y dedicado emplean una gestión fructuosa?	X		X		X		
ENFOQUE HOLÍSTICO DEL TRABAJO								
3	¿Piensa usted que un líder servicial debe estar constantemente ideando proyectos que beneficien al progreso de la empresa?	X		X		X		
4	¿Cree usted que intervenir con nuevas ideas de manera paulatina contribuye a la productividad empresarial?	X		X		X		
PROMOCIÓN DE UN SENTIDO DE COMUNIDAD								
5	¿Considera usted que el líder debe valorar el rendimiento profesional de los demás trabajadores en una empresa?	X		X		X		
6	¿Está usted de acuerdo que promover la colectividad laboral en grupos de trabajo ayuda a la consolidación de un proyecto?	X		X		X		
TOMA DE DECISIONES COMPARTIDAS								
7	¿Piensa usted que la ejecución del liderazgo servicial posee un compromiso ético con el panorama laboral?	X		X		X		
8	¿Está usted de acuerdo que las aptitudes positivas que aplica un líder promueven la superación profesional y personal de los demás empleadores?	X		X		X		
COMPETENCIA PROFESIONAL								

9	¿Piensa usted que la innovación y motivación por parte del empleado está relacionada con su estadia en la labor?	X		X		X		
10	¿Cree usted que los trabajadores tienden a dar un mejor servicio mediante la estimulación de innovación diariamente?	X		X		X		
11	¿Considera usted la creatividad como una virtud que influye en la comodidad de los trabajadores de una empresa?	X		X		X		
12	¿Piensa usted que gracias a la creatividad surge nuevas ideas que pueden llegar a tener una aceptación favorable en el rubro especializado del servicio brindado?	X		X		X		
DE SARROLLO PERSONAL								
13	¿Considera usted que la confianza del empleador aplicada en su labor tiene como resultado una mayor eficacia para la empresa?	X		X		X		
14	¿Piensa usted que cada empleador debe tener confianza en su labor para una producción elegible y acercamiento a la pasión por el trabajo?	X		X		X		
15	¿Cree usted que la satisfacción laboral está relacionada con la empatía y cooperación por parte de los trabajadores?	X		X		X		
16	¿Considera que la satisfacción laboral tiene como objetivo dar la mayor confianza a los empleados y por ende desarrollar nuevas destrezas que mejoren el ecosistema profesional?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Salazar Llerena, Silvia Liliana **DNI: 10139161**

Especialidad del validador: Dra. Ciencias de la Educación, Mg. Investigación y Docencia Universitaria

02 de diciembre de 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma

Anexo 04: Carta de autorización



CONSORCIO E&F

Soritor, 28 de enero del 2021

Señores.-

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS

Asunto: AUTIRIZACIÓN

Yo, ADELMO CASTILLO LLANOS, identificado con DNI N° 27286172, en calidad de Representante Legal del **CONSORCIO E&F**, con RUC N° 20604982953, con domicilio en Cal. Ramón Castilla N° 1440 Dpto. San Martín, Provincia de Moyobamba, Distrito de Soritor, con el debido respeto me presento ante Usted para indicar lo siguiente:

Que, a solicitud de la Srta. Célida Gallardo Aguilar **AUTORIZÓ** para que realice un trabajo de investigación utilizando el nombre de mi representada, debo recalcar que esta autorización está dada netamente para fines académicos de la solicitante.

Con la seguridad que brindará la debida atención a la presente, me despido.

Atentamente,


CONSORCIO E&F
ADELMO CASTILLO LLANOS
DNI N° 27286172
REPRESENTANTE LEGAL

Anexo 05: Base de datos

	CUESTIONARIO															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
E1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E4	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E5	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E6	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E7	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E8	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E9	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E10	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E11	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E12	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E13	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E14	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E15	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E16	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E17	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E18	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E19	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E20	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E21	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E22	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E23	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E24	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E25	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E26	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E27	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E28	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E29	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E30	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E31	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E32	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E33	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2

E104	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E105	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E106	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E107	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E108	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E109	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E110	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E111	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E112	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E113	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E114	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E115	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E116	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E117	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E118	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E119	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E120	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E121	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E122	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E123	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E124	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E125	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E126	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E127	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E128	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E129	1	2	2	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2
E130	1	2	2	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2
E131	1	2	2	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2
E132	1	2	2	1	1	3	1	3	3	1	3	3	1	2	2	2
E133	1	2	2	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	2	2	2
E134	1	2	2	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	2	2	2
E135	1	2	2	1	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2
E136	1	2	2	1	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2
E137	1	2	2	1	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2
E138	1	2	2	1	1	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2

